



# BTS Négociation Digitalisation de la Relation Client

**Le technicien supérieur en Négociation et Relation Client est à l'interface entre l'entreprise et son marché.**

Face aux modifications du comportement des consommateurs et à la dématérialisation des échanges, la relation client constitue un facteur clé de différenciation. Le commercial doit donc posséder une véritable culture numérique, inscrire son activité dans une logique de réseau et gérer la relation commerciale dans sa globalité, depuis la prospection jusqu'à la fidélisation. Commercial généraliste, il doit être capable d'exercer dans tout secteur d'activité, tout type d'organisation et avec tout type de clientèle et est un expert de la relation client sous toutes ses formes.

## MOYENS TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

- Salles équipées en matériel vidéo et informatique
- Formateurs issus du monde professionnel avec une forte expérience d'animation pédagogique
- Accès à nos plates-formes pédagogiques

## SUIVI ET ÉVALUATION DE VOTRE FORMATION

- Évaluations tout au long de la formation et entraînement aux épreuves de l'examen
- Suivi de la présence en formation par feuilles d'émargement
- Validation par la présentation à l'examen d'état

## DURÉE ET RYTHME / 2 ANS

### FORMATION EN ALTERNANCE

3 jours par semaine  
en entreprise et  
2 jours par semaine en  
à l'école

### FORMATION INITIALE

À temps plein avec  
périodes de stage  
entreprise

## VOS MODALITÉS D'ADMISSION

Toute personne ayant accompli la scolarité menant jusqu'au baccalauréat.  
(relevé de notes à exiger)

## VOTRE PÉRIODE EN ENTREPRISE

La formation théorique est complétée par des périodes en entreprise, sous la forme d'un contrat de professionnalisation ou de stages de formation initiale (16 semaines au minimum) qui permettent de mettre en application les capacités acquises en cours et de les confronter à la réalité du terrain. Le candidat doit élaborer des dossiers à partir de ces expériences afin de les présenter devant les jurys de BTS.

# BTS Négociation

## Digitalisation de la Relation Client

### Programme et validation de la formation

#### COMPÉTENCES - ENSEIGNEMENTS TECHNIQUES ET PROFESSIONNELS

##### Relation client et négociation-vente

Développement de la clientèle. Négociation, vente et valorisation de la relation client. Animation de la relation client. Veille et expertise commerciale.

##### Relation client à distance et digitalisation

Vente à distance et accompagnement du client. Gestion de la e-relation et de la vente en e-commerce. Développement et animation de la relation en e-commerce.

##### Relation client et animation de réseaux

Contribution à l'implantation et la promotion de l'offre aux distributeurs. Animation de réseaux de partenaires. Création et animation d'un réseau de vente directe.

##### Ateliers professionnels Savoirs associés

- Marketing
- Communication • Négociation.
- Management.
- Gestion commerciale.
- Statistiques.
- Savoirs technologiques/web.
- Culture digitale.
- Savoirs juridiques.
- Savoirs rédactionnels

#### ENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

##### Culture générale et expression

L'objectif est de rendre les étudiants aptes à une communication efficace dans la vie courante et dans la vie professionnelle à tous les niveaux : relations dans l'entreprise et à l'extérieur, relations avec la clientèle ou la hiérarchie. Le but est aussi d'améliorer l'expression écrite et orale, de façon à rendre les candidats capables de rédiger rapports et notes de synthèse, et de faire des exposés sur des sujets d'actualités.

##### Langue vivante étrangère

Compréhension écrite de documents en lien avec le domaine professionnel. Compréhension orale. Expression orale en continu ou en interaction. Evaluation du niveau B2 des activités langagières à l'oral.

##### Culture économique, juridique et managériale

L'intégration de l'entreprise dans son environnement. La régulation de l'activité économique. L'organisation de l'activité de l'entreprise. L'impact du numérique sur la vie de l'entreprise. Les mutations du travail. Les choix stratégiques de l'entreprise.

ÉPREUVES	FORME	DURÉE	COEFF.
1. Culture générale et expression	Écrite	4h	3
2. Communication en langue vivante étrangère	Orale	30 min + 30min	3
3. Culture économique, juridique et managériale	Écrite	4h	3
4. Relation client et négociation-vente	Orale	40min + 1h	5
5. Relation client à distance et digitalisation	Écrite et pratique	3h + 40min	4
6. Relation client et animation de réseaux	Orale	40min	3
7. Communication en langue vivante étrangère (facultative)	Orale	20 min + 20min	

#### CONTACT