

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client



CERTIFICATEUR : MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE

RNCP 38368 - ENREGISTRÉ LE 01 JANVIER 2024

BAC+2, NIVEAU 5 - N°UAI : 0360777Z - CODE DIPLÔME : 32031212



OBJECTIFS

A l'issue de la formation, le titulaire du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client sera capable de :

- Cibler et prospecter la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un événement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale
- Maîtriser la relation omnicanale
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client en e-commerce
- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- Développer et animer un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe



PROGRAMME

ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL (499 H)

Culture générale et expression
Communication en langue vivante étrangère
Culture économique, juridique et managériale

ENSEIGNEMENTS PROFESSIONNELS (840 H)

Relation client et négociation-vente (282,5 h)

Cibler et prospecter la clientèle
Négocier et accompagner la relation client
Organiser et animer un événement commercial

Exploiter et mutualiser l'information commerciale
Gestion commerciale

Relation client à distance et digitalisation (292,5 h)

Maîtriser la relation omnicanale
Animer la relation client digitale
Développer la relation client en e-commerce

Relation client et animation de réseaux (265 h)

Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
Développer et animer un réseau de partenaires

Créer et animer un réseau de vente directe
Savoirs technologiques/Web

INTÉGRATION, PRÉPARATION ÉPREUVES ET DOSSIERS (29,5 H)

BTS BLANC (30 H)

CCF (36,5 H)



Accessible aux personnes
en situation de handicap
Réfèrent handicap : 02 54 53 52 05

PUBLIC – PRÉREQUIS

Tout public
Recrutement sur dossier avec entretien de motivation
Être titulaire d'un Baccalauréat ou toute autre certification de niveau 4

MÉTIERS VISÉS

Conseiller commercial, chargé de clientèle, commercial, vendeur, vendeur à domicile, téléconseiller, technico-commercial, animateur des ventes, merchandiser e-commerce, responsable de secteur...

PÉDAGOGIE

Face à face pédagogique alternant cours magistraux et mises en situation professionnelle (dont jeu d'entreprise)
E-learning sur une plateforme collaborative
Salles dédiées aux pédagogies actives, collaboratives
Salles informatiques avec logiciels spécifiques à la formation
Apprenants encadrés par un responsable de formation et une équipe de formateurs issus du milieu professionnel

MOYENS ET OUTILS

Supports de cours, vidéos, cas pratiques, plateformes collaboratives et interactives
Assistances technique et pédagogique appropriées
Contact : 02 54 53 52 90

MODALITÉS D'ÉVALUATIONS

Épreuves ponctuelles orales (présentation des dossiers professionnels) et écrites (études de cas et cas de synthèse)
Contrôle en cours de formation

DURÉE

1 435 heures

RYTHME D'ALTERNANCE

1 semaine en entreprise/1 semaine au Campus

DATE FOMATION

Du 09/09/2024 au 30/06/2026

PRIX

8 500 €/alternant/an

Pour aller plus loin et découvrir toute notre offre
de formations, rendez-vous dès à présent sur

www.campus-centre.fr



CONTACT

BENJAMIN BEURRIER

16 Place Saint Cyran
36 000 CHATEAUROUX
02 54 53 52 13
benjamin.beurrier@indre.cci.fr

Siret : 183 600 014 000 58
N° d'activité formation : 2436P000136

