



Filière métier

## Commerce - Vente - Immobilier

### BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

*Sur 2 ans*

**CERTIFIÉ PAR**

**STATUT**

CONTRAT D'APPRENTISSAGE : de 15 à 29 ans (\*1)

CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION : à partir de 16 ans (\*2)

**RYTHME DE L'ALTERNANCE**

1 semaine en CFA / 1 semaine entreprise

#### OBJECTIFS

- Devenir un-e commercial-e généraliste, capable d'exercer dans tous les secteurs d'activité et dans tout type d'organisation avec tout type de clientèle (BtoB, BtoC, BtoG).
- Il/elle met en oeuvre une stratégie commerciale et marketing afin de nouer une relation de proximité avec le client.
- Se positionner comme un-e expert-e de la relation client dans un contexte de maîtrise des technologies de l'information et de la communication.

#### POURSUITES D'ÉTUDES

- Bachelors
- Licences Professionnelles
- ...

#### ÉVOLUTIONS PROFESSIONNELLES

- Prospecteur-riche
- Promoteur-riche des ventes
- Animateur-riche des ventes
- Attaché-e commercial-e
- Conseiller-ère clientèle
- Responsable de secteur
- Responsable d'équipes de prospection
- Assistant-e manager
- Agent-e commercial-e
- Négociateur-riche
- ...

#### CONTENU DE LA FORMATION

##### Relation client et négociation-vente

- Cibler et prospecter la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un événement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale

##### Relation client à distance et digitalisation

- Maîtriser la relation omnicanale
- Animer la relation client digitale

- Développer la relation client en e-commerce

#### **Relation client et animation de réseaux**

- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- Développer et animer un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe

#### **Culture générale et expression**

- Appréhender et réaliser un message écrit
- Communiquer oralement

Communiquer à l'écrit à l'oral en langues étrangères

#### **Acquérir une culture économique, juridique et managériale**

### **LIEU D'EXERCICE DE L'ACTIVITÉ**

Tout type d'entreprises ou organisations ayant recours et proposant des biens et/ou des services à une clientèle de particuliers ou de professionnels (utilisateurs, prescripteurs et revendeurs) et utilisant les logiciels adaptés : outils technologiques utilisables par les commerciaux, logiciels professionnels, outils de travail collaboratifs (CRM, GRC).

### **MISSIONS SUSCEPTIBLES D'ÊTRE CONFIÉES À L'APPRENTI-E PAR L'ENTREPRISE**

#### **Activité 1 Relation client et négociation-vente**

- Cibler et prospecter la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un évènement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale

#### **Activité 2 Relation client à distance et digitalisation**

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

#### **Activité 3 Relation client et animation de réseaux**

- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- Développer et animer un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe

\*\*\*\*\*

### **Certifié par**

le Ministère chargé de l'enseignement supérieur

### **CONDITIONS D'ADMISSION**

- Être titulaire d'un BAC général, technologique ou professionnel.
- Le placement dans ce type d'activité demande le plus souvent d'être titulaire du permis de conduire.

### **Prérequis exigés**

Le placement dans ce type d'activité demande le plus souvent d'être titulaire du permis de conduire.

### **Aptitudes souhaitées**

Curiosité, autonomie, esprit d'équipe, motivation, dynamisme, sens commercial, gestion du stress, mobilité, bonne résistance physique, goût pour les challenges.

### **Contre-indication médicale**

Aucune

### **CALENDRIER**

Entrée possible de septembre à décembre. Nous consulter pour les prochaines dates de session.

### **DURÉE**

700 heures / an

## TARIF

- 1/ en alternance : coût de la formation pris en charge par l'OPCO de la branche professionnelle.
- 2/ financement personnel : nous contacter.

## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance de théorie et de pratique  
Présentiel – Distanciel

## ÉVALUATION

Examen blanc– Mises en situation – Mémoire / Soutenance – Examen final ponctuel

## HANDICAP

- Site accessible aux Personnes à Mobilité Réduite.
- Accès à la formation et adaptation : contacter le référent handicap sur [mission.handicap@fdme91.fr](mailto:mission.handicap@fdme91.fr)

## MODALITÉS D'OBTENTION

- Diplôme accessible sous forme globale pour les candidats issus de la voie de l'apprentissage.
- Diplôme accessible sous forme progressive par capitalisation de blocs de compétences pour les candidats individuels ou issus de la formation professionnelle et de la VAE.

## PRÉINSCRIPTION en ligne ICI

**INFOS SITE FILIÈRE TERTIAIRE D'ÉVRY-COURCOURONNES : 01 60 79 75 39 - [tertiaire.e@fdme91.fr](mailto:tertiaire.e@fdme91.fr)**

**INFOS SITE DE MASSY : 01 69 19 46 00 - [tertiaire.m@fdme91.fr](mailto:tertiaire.m@fdme91.fr)**

## PROCESSUS D'INSCRIPTION À LA FDME

Inscription depuis le site internet [www.facmetiers91.fr](http://www.facmetiers91.fr)

Délais d'accès de 3 semaines entre la préinscription et l'admission de la candidature

