



Mis à jour en mars 2025

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

**SUR
2 ANS**
1 SEMAINE CFA
1 SEMAINE
ENTREPRISE

Certifié par le
Ministère chargé de
l'enseignement supérieur



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 œuvre 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.

POURSUITE D'ÉTUDES

- Bachelors
- Licences Professionnelles
- ...

ÉVOLUTIONS PROFESSIONNELLES

- Prospecteur·rice
- Promoteur·rice des ventes
- Animateur·rice 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·rice
- ...

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 :

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

CONTRAT

APPRENTISSAGE



Être âgé·e
de 16 à 29 ans

PROFESSIONNALISATION



demandeur
d'emploi à parti
de 26 ans

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.



CONTENU DE 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

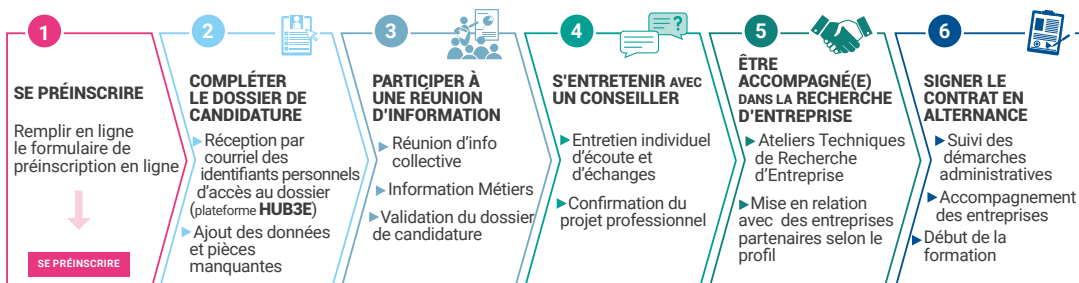
Communiquer à l'écrit à l'oral en langues étrangères

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).

Inscription sur www.facmetiers91.fr



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

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance de théorie et de pratique

- ☒ Présentiel
- ☒ Distanciel

ÉVALUATION

- ☐ Contrôle continu
- ☒ Examen blanc
- ☐ Contrôle en Cours de Formation
- ☒ Mises en situation
- ☒ Mémoire / soutenance
- ☐ Positionnement
- ☒ 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

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.