

# BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Alternance   
Initial   
bac + 2  
RNCP Niveau 5  
Éligible CPF

MIS À JOUR MARS 2021

## OBJECTIFS

Ce BTS forme des commerciaux généralistes, capables d'exercer dans tous les secteurs d'activités, toutes les organisations, avec tout type de clientèle (B to B, B to C, B to G\*), quelle que soit la forme de la relation client (en présentiel, à distance, e-relation). En e-commerce, ils participent à la communication web (sites, applications, réseaux sociaux) tant sur les contenus que dans l'animation de communautés.

Leurs missions consistent à :

- développer un portefeuille clients à partir de l'analyse de son marché, de son secteur, de son entreprise et des cibles de prospects,
- accompagner le client ou l'utilisateur tout au long du processus commercial et intervenir sur l'ensemble des activités avant, pendant et après l'achat : conseils, prospection, animation, devis, veille, visites, négociation-vente/achat, suivi après-vente/achat,
- organiser, animer des événements commerciaux.

\* B to B = business to business (commerce inter-entreprises) ; B to C = business to consumer (commerce de détail pour particuliers) ; B to G = business to government (commerce entre entreprise et administration publique).

## POURSUITE D'ÉTUDES

- bachelor « Marketing Digital ».
- Autres :
- licence professionnelle commerce,
- licence commerce,
- école de commerce.

## PERSPECTIVES PROFESSIONNELLES

Le titulaire d'un BTS NDRC peut s'insérer dans toute forme d'organisation (artisanale, commerciale ou industrielle, associative, publique) proposant des biens ou des prestations de services, quelle que soit sa taille, dès lors qu'elle met en œuvre une démarche commerciale. Selon les types de relation client (face à face, à distance, digitalisée, réseau) et les contextes, les commerciaux interviennent sous différents statuts en tant que salariés ou indépendants.

**Métiers accessibles :**

- vendeur, vendeuse, représentant.e, négociateur, négociatrice, délégué.e commercial.e, conseiller.ère commercial.e, chargé.e d'affaires ou de clientèle, technico-commercial.e, téléconseiller.ère, conseiller.ère clientèle, animateur, animatrice commercial.e site e-commerce, commercial.e web e-commerce, marchandiser, animateur, animatrice réseau, conseiller.ère ou vendeur, vendeuse à domicile...

**Avec de l'expérience :**

- superviseur.se, responsable d'équipe, animateur, animatrice plateau, manager.e d'équipe, responsable e-commerce, rédacteur, rédactrice web e-commerce, animateur, animatrice commercial.e de communautés web, responsable de secteur ou de zone, chef.fe de réseau, Animateur, animatrice de réseau...

## MODALITÉS

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

**Organisation de la formation en alternance :**

- dans le cadre d'un contrat de professionnalisation : 1100 heures réparties sur 2 ans,
- dans le cadre d'un contrat d'apprentissage : 1350 heures réparties sur 2 ans,
- les périodes en entreprise se substituent au stage obligatoire.

**Moyens pédagogiques :**

- séances de formation en salle,
- exposés théoriques,
- études de cas concrets,
- ateliers,
- espaces informatiques
- **Encadrement :**
- 'l'équipe pédagogique est encadrée par responsable de filière,

- les enseignements techniques sont dispensés par des professionnels en activité.

**Suivi pédagogique et évaluation :**

- évaluation des acquis tout au long de la formation au travers de contrôles sur table, de mises en situation, de dossiers à réaliser,
- nuBTS blanc par année pour mieux préparer les étudiants à l'examen final. **Validation du parcours selon modalités d'examen.**

### PUBLIC ET PRÉREQUIS

Pour accéder à la formation, le participant doit être titulaire d'un :

- Bac pro
- Bac technologique
- Bac général

**Qualités du candidat attendues :**

- bon niveau de Français en expression écrite et orale,
- sens du relationnel,
- capacité de persuasion,

# PROGRAMME

## PROCEDURE D'ADMISSION

Candidature sur ParcoursSup ou en ligne sur notre site internet [www.afip-formations.com](http://www.afip-formations.com) via l'onglet «Candidater».

Tests de sélection, entretien de motivation et étude du dossier par la commission de sélection.

Réponse dans les 15 jours après le passage des tests de sélection.

## VOIES D'ACCÈS

**En alternance uniquement :**

- salarié en contrat de professionnalisation,
- salarié en contrat d'apprentissage.

**Cette formation est éligible au CPF.**



## VALIDATION ET MODALITÉS D'EXAMEN

Validation : Brevet de Technicien Supérieur de l'Éducation Nationale (diplôme d'État)

Épreuves du BTS (organisées en fin de 2<sup>ème</sup> année selon calendrier académique) :

Epreuves obligatoires	Unité	coef.	forme	durée
E1 Culture générale et expression	U1	3	Ponctuelle écrite	4 h
E2 Communication en langue vivante étrangère 1	U2	3	Ponctuelle orale	30 mn +30 mn**
E3 Culture économique, juridique et managériale	U3	3	Ponctuelle écrite	4 h
E4 Relation client et négociation-vente	U4	5	Ponctuelle orale	1 h +40 mn**
E5 Relation client à distance et digitalisation	U5	4	Ponctuelle écrite et pratique	3 h + 40 mn
E6 Relation client et animation de réseaux	U6	3	Ponctuelle orale	40 mn
Epreuves facultatives	Unité	coef.	forme	durée
EF1 Communication en langue vivante étrangère 2*	UF1		Ponctuelle orale	20 mn +20 mn**

(\* La langue vivante choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire. Seuls les points au dessus de la moyenne peuvent être pris en compte)

(\*\* Temps de préparation)

## ANNEE 1

- Culture générale et expression - 2h
- LV1 - 2h
- Culture économique, juridique et managériale - 2h
- Culture économique, juridique et managériale appliquée - 2h
- Relation client et négociation vente -2h
- Relation client à distance et digitalisation - 2h
- Relation client et animation de réseaux - 4h

## ANNEE 2

- Culture générale et expression - 2h
  - LV1 - 2h
  - Culture économique, juridique et managériale - 2h
  - Culture économique, juridique et managériale appliquée - 2h
  - Relation client et négociation vente - 4h
  - Relation client à distance et digitalisation -2h
  - Relation client et animation de réseaux - 2h
- Le nombre d'heures indiqué est hebdomadaire.