

# BTS

# Négociation et digitalisation de la relation client

CFA  
COUBERTIN

5 rue Robert Schuman 54000 Nancy 0383288843

PAR APPRENTISSAGE

1 350 h de formation en 2 ans

MIS À JOUR OCTOBRE 2021

Devenez technico-commercial, chargé d'affaires, animateur commercial e-commerce ou réseau, superviseur, animateur de plateau, marchandiseur, chef de secteur, chef des ventes...

Le titulaire du BTS Négociation et digitalisation de la relation client est la première interface entre l'entreprise et son marché. À ce titre, il participe à l'intelligence commerciale de l'organisation et contribue à l'efficacité de la politique commerciale.

En fonction de son expérience et de ses qualités, il peut devenir responsable d'une équipe commerciale.

Ce technicien supérieur est un vendeur - manager commercial qui gère la relation client dans sa globalité, de la prospection

jusqu'à la fidélisation, et contribue ainsi à la croissance profitable du chiffre d'affaires compatible avec une optique de développement durable. Il inscrit son activité dans une logique de réseau en privilégiant le travail coopératif.

## ADMISSION

### Qualités requises

- goût réel pour les métiers de la vente
- sens des responsabilités
- autonomie et rigueur
- aptitudes prononcées de dynamisme et de communication
- goût prononcé pour le challenge

### Conditions d'admission

- être titulaire d'un bac général, technologique ou professionnel
- avoir moins de 30 ans à la signature du contrat d'apprentissage

### Démarches

- entretien individuel et personnalisé
  - recherche d'une entreprise d'accueil
- N'attendez pas d'avoir trouvé votre employeur pour vous inscrire, vous optimiserez ainsi vos chances de trouver un employeur et d'intégrer notre école à la rentrée**

## PROGRAMME

### Enseignement général

- culture générale et expression
- anglais
- culture économique, juridique et managériale

### Enseignement professionnel

- relation client et négociation-vente
- relation client à distance et digitalisation
- relation client et animation de réseaux



### niveau du diplôme

BTS Négociation  
et digitalisation  
de la relation client

nomenculture européenne applicable aux niveaux des diplômes depuis 2019



### Délais d'accès :

Entrée : OCTOBRE 2021 • Sortie : juin 2023

## APTITUDES ET COMPÉTENCES

### 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

### 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

## MÉTHODES mobilisées

### Présentiel :

- Cours magistraux
- Travail de groupe avec ou sans outil informatique
- Utilisation de l'outil numérique (TBI, vidéo,)
- Retours d'expérience entreprises, professionnalisations

**Distanciel** synchrone (visio), asynchrone (mails) en fonction des impératifs

## Modalités d'ÉVALUATION

- Au moins une évaluation par semestre, par matière adapté au type d'épreuve préparée (oral, écrit, pratique)
- Examen blanc

## ACCESSIBILITÉ PSH personne en situation de handicap

Locaux aux normes accessibilité PMR

**Référent handicap :**  
MARION GERDOLLE

## Les NOUVELLES TECHNOLOGIES au cœur de votre formation

- Salles de cours équipées de TBI (tableau blanc interactif) ou de vidéo projecteurs
- Réseau wi-fi sur l'ensemble des locaux
- Portail pédagogique sur internet net ypareo : permet de suivre toutes les informations liées à votre formation
- 2 salles informatiques (env. 75 ordinateurs)

## Un CENTRE DE DOCUMENTATION

Le centre de documentation et d'information (CDI) met à disposition des apprentis et des entreprises une bibliothèque multimédia, une large documentation technique et juridique, ainsi que de nombreux abonnements à des revues généralistes et professionnelles. Il permet de s'initier à la recherche documentaire, de se familiariser avec les supports modernes d'information et prolonger l'enseignement reçu en classe par des recherches en autonomie ou en groupe.

## FINANCEMENT

7500€ net de taxes par année de formation Co-financement de l'entreprise et de son OPCO. La formation est gratuite pour l'apprenant.

## Une CELLULE EMPLOI

**Au cours de la formation**, la Cellule Emploi suit l'apprenti(e) et le(la) prépare à l'insertion professionnelle par :

- Des cours de techniques de recherche d'emploi
- La rédaction de CV et de lettres de motivation
- Des simulations d'entretiens d'embauche

**À l'issue de la formation**, la Cellule Emploi effectue un suivi de l'apprenti et lui transmet notamment des offres d'emploi en cas de nécessité.

*Votre emploi est notre priorité*

## CONTACTS

Candidatures et recrutement :

ANGELA NASRI

0383288843

## COMMENT ?

ADMISSION

QUALITÉS REQUISES

excellente motivation pour la gestion et l'animation commerciale

aptitudes aux responsabilités, au travail en équipe

sens du service rendu au client

CONDITIONS D'ADMISSION

être titulaire d'un bac général, technologique ou professionnel

avoir moins de 30 ans à la signature du contrat à la signature du contrat d'apprentissage

DÉMARCHES

DOSSIER INSCRIPTION À RETIRER AU CFA

entretien individuel et personnalisé

recherche d'une entreprise d'accueil

N'attendez pas d'avoir trouvé votre employeur pour vous inscrire, vous optimiserez ainsi vos chances de trouver un employeur et d'intégrer notre école à la rentrée

L'admission n'est possible

qu'après signature d'un contrat d'apprentissage

avec une entreprise