

## NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Durée : **2 ans** (contrat d'apprentissage ou de professionnalisation)  
Rythme d'alternance : **1 semaine au CFA / 1 semaine en entreprise**  
Rentrée : **début septembre**

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

Le titulaire du BTS Négociation et digitalisation de la relation client est un commercial généraliste expert de la relation client considérée sous toutes ses formes (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité.

Il doit être capable de :

- Gérer la relation client et la négociation vente : cibler et prospector, négocier et accompagner le client, exploiter et mutualiser l'information commerciale
- Gérer la relation client à distance et la digitalisation : animer la relation client digitale, développer la relation client e-commerce
- Gérer la relation client et animer les réseaux : implanter et promouvoir l'offre, développer et piloter un réseau de partenaires, créer et animer un réseau de vente directe

### PRÉ-REQUIS

Attendus nationaux de la plateforme d'inscription dans l'enseignement supérieur Parcoursup :

- S'intéresser au management des entreprises, à leur stratégie marketing et commerciale
- Disposer de compétences relationnelles
- Avoir le goût de développer des échanges à finalité commerciale, notamment via le web
- Avoir de l'appétence pour argumenter, négocier et valoriser des produits
- Avoir la capacité d'évoluer dans des environnements numériques et digitalisés
- Être capable d'adopter des comportements et des codes professionnels, adaptés à l'image des entreprises
- Disposer de compétences pour collaborer et travailler en équipe
- Disposer de capacités d'organisation et d'autonomie

### PROGRAMME

#### Matières professionnelles :

- Bloc 1 - Relation client et négociation vente - Unité 4
- Bloc 2 - Relation client à distance et digitalisation - Unité 5
- Bloc 3 - Relation client et animation de réseaux - Unité 6

#### Matières générales :

- Bloc - Economie, juridique et managériale - Unité 3
- Bloc - Culture générale et expression - Unité 1
- Bloc - Communication en langue vivante étrangère - Unité 2

Le titulaire acquiert **120 ECTS** à l'obtention du diplôme.

### MÉTHODES MOBILISÉES

Cours magistraux, études de cas, ateliers professionnels, travail collaboratif, environnement numérique de travail.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Au cours de l'année : devoirs sur table, devoirs maison, QCM, examens blancs, oraux d'entraînement
- Obtention du diplôme : épreuve ponctuelle

### CONDITIONS D'ADMISSION

- Niveau de recrutement : bac général, bac technologique STMG, bac pro commerce ou vente (prospection, négociation, suivi de clientèle)
- Sélection des candidats sur dossier
- Tests de positionnement / Entretien individuel
- Admission définitive à la signature d'un contrat en alternance

### DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS

Prospecteur, Promoteur / animateur des ventes, Animateur réseau, Vendeur, Conseiller – chargé de clientèle, Ingénieur commercial, Courtier – Négociant, Chef – responsable des ventes, Assistant manager.

### PARCOURS POST-DIPLÔME

- Insertion professionnelle
- Licence pro Management des activités commerciales
- Licence pro Commercialisation de produits et services
- Licence pro E-commerce et marketing numérique
- Licence pro Métiers du marketing opérationnel