



## BTS

# Négociation et Digitalisation de la Relation Client BAC+2

- **PUBLIC VISE ET PREREQUIS :** être titulaire d'un BAC ou titre de niveau 4 (Eu), admission sur dossier et entretien.

Pré-inscription possible toute l'année en ligne sur : [www.dijonformation.com](http://www.dijonformation.com) ou [www.chalonformation.com](http://www.chalonformation.com)  
Prochaine rentrée : Septembre 2023

- **Durée :** 2 ans-de 1100h à 1351h / **Campus :** Dijon ou Chalon sur Saône / **Rythme :** 2 jours par semaine / **Crédits :** 120 ECTS
- **Contrat de professionnalisation ou Contrat d'apprentissage**

- **OBJECTIFS DE LA FORMATION :**

- Développer, asseoir, accompagner un portefeuille clients et optimiser leur valeur à vie
- Gérer la relation client à distance, la e-relation et la vente en e-commerce
- Animer des réseaux de distributeurs, de partenaires, de vente directe

- **COMPÉTENCES VISÉES**

- ✓ Cibler et prospecter la clientèle
- ✓ Négocier et accompagner la relation client
- ✓ Organiser et animer un événement commercial
- ✓ Exploiter et mutualiser l'information commerciale
- ✓ Maîtriser la relation omnicanale
- ✓ Animer la relation client digitale
- ✓ Développer la relation client en e-commerce
- ✓ Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- ✓ Développer et animer un réseau de partenaires
- ✓ Créer et animer un réseau de vente directe
- ✓ Synthétiser des informations
- ✓ S'adapter une situation d'échange

### DÉBOUCHÉS

#### Scolaire :

- ✓ Bachelor Responsable Marketing Commercial et Expérience Client (Bac+3) Campus de Dijon –DIJON FORMATION
- ✓ Bachelor Conseiller Commercial Banque et Assurance (Bac+3) Campus de Dijon –DIJON FORMATION
- ✓ Licence 3 Commerce Vente Marketing du CNAM (Bac +3) Campus de Chalon sur Saône - ISMACC
- ✓ Licence 3 Gestion des Organisations du CNAM (Bac +3) Campus de Chalon sur Saône - ISMACC

#### Professionnel :

- ✓ Vendeur(euse), Représentant(e), Commercial(e) terrain
- ✓ Négociateur(trice), Technico-commercial(e)
- ✓ Conseiller(lère) clientèle à distance
- ✓ Animateur(trice) commercial site e-commerce

**Formation en présentiel**



\*Code NSF 312. Code RNCP 34030. Certification professionnelle de niveau 3 (Fr) et de niveau 5 (Eu). Enregistrée au RNCP par arrêté le 19 février 2018 sous l'autorité du Ministère chargé de l'enseignement supérieur, Certification accessible via le dispositif VAE.



# BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

## ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL

### BLOC 1 : 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

#### Modalités d'évaluation :

Oral : E4 coef 5. Durée : 40min de préparation et 1h de passage.

### BLOC 2 : Relation client à distance et digitalisation

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

#### Modalités d'évaluation :

Ecrit : E5 coef 2. Durée 3h.  
Pratique : E5 coef 2. Durée 40min.

### BLOC 3 : Relation client et animation de réseaux

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

#### Modalités d'évaluation :

Oral : E6 coef 3. Durée : 40min de passage.

## ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL

### Culture générale et expression

Communiquer par écrit et oralement  
S'informer et se documenter  
Être capable de confronter et argumenter ses idées  
Synthétiser l'information

#### Modalités d'évaluation :

Ecrit : E1 coef 3. Durée : 4h.

### Communication en langue vivante étrangère

Comprendre le contenu de documents écrits en langue étrangère  
Produire et interagir à l'écrit  
Saisir le contenu d'un message oral en langue étrangère  
S'exprimer intelligiblement dans la langue étrangère

#### Modalités d'évaluation :

Oral : E2 coef 3. Durée : 30min de préparation et 30min de passage.

### Culture économique, juridique et managériale

Analyser des situations économiques, juridiques et managériales auxquelles l'entreprise est confrontée  
Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale  
Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales adaptées aux situations proposées  
Établir un diagnostic préparant une prise de décision stratégique  
Exposer ses analyses et ses propositions de manière cohérente et argumentée

#### Modalités d'évaluation :

Ecrit : E3 coef 3. Durée : 4h.

**Modalités Accès :** Individualisation des parcours de formation par bloc ou par Unité d'enseignement sont étudié en entretien individuel.

**Méthodes Mobilisées :** Pédagogie interactive construite autour du vécu des stagiaires. Alternance d'apport théoriques, d'exercices pratiques, de jeu de rôle et production de dossiers ou de mémoires par le stagiaire pour la validation des Compétences.

**Handicap :** Nos formations sont ouvertes aux personnes en situation de handicap. Prenez RDV avec notre référent Handicap. Nos établissements sont habilités PMR.

**Tarifs :** Gratuit pour tous les alternants. Pour les autres situations sur devis.

#### Campus DIJON FORMATION

7 Bld de l'Europe - 21800 Quetigny  
03 80 48 99 99  
www.dijonformation.com

#### Campus CHALON FORMATION

8 Rue Georges Maugey - 71100 Chalon Sur Saône  
03 85 41 84 54  
www.chalonformation.com