

BTS Négociation Digitalisation de la Relation Client

Niveau BAC +2 (Niveau 5) · Titre inscrit au RNCP* (Code 38368)

Professionnel



ans
d'expertise
depuis 1951

OBJECTIFS DE LA FORMATION

L'objectif de ce BTS est de former un collaborateur capable de mettre en œuvre une stratégie commerciale et marketing afin de nouer une relation de proximité avec les clients.

L'apprenti apprend à créer et développer une clientèle par la mise en œuvre de plan de prospection. Il est formé à la communication et à la négociation afin d'être capable d'élaborer et de proposer une solution commerciale permettant d'accroître le chiffre d'affaires. Formé à l'organisation et au management de l'activité commerciale, il est capable de suivre la relation et d'interagir via différents supports et/ou outils numériques.

Aptitudes à l'emploi · Fibre commerciale – Sens de l'organisation et des responsabilités – Disponibilité – Flexibilité – Autonomie – Volonté – Sens de l'analyse.

Compétences. Relation client et négociation-vente

- Cibler et prospecter la clientèle
- Négocier et accompagner la relation clientèle
- Organiser et animer un événement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale

Compétences. Relation client à distance et digitalisation

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

Compétences. Relation client et animation de réseaux

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



PRÉ-REQUIS

- Être âgé de **16 à 29 ans** révolus*
- Être au moins **titulaire d'un BAC** (général, pro ou technologique)
- Permis B apprécié pour la recherche d'entreprise

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap et/ou titulaires d'une Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH).

*Pas de limite d'âge pour les personnes bénéficiant d'une Reconnaissance De la Qualité de Travailleur Handicapé.

ACCESSIBILITÉ AUX PUBLICS

Pour tout besoin spécifique et toute adaptation, consultez nos référents H+ :

Diane BERLUCCHI - referenthandicap@ifir.fr

MODALITÉS DE RECRUTEMENT & DÉLAIS D'ACCÈS

Étude du dossier, entretien individuel de motivation entre février et l'entrée en formation.

Le recrutement se fait par sélection sur dossier selon la procédure Parcoursup et par le **dépôt d'un dossier de candidature en ligne sur le site** : www.ifir.fr/candidature-en-ligne
Ainsi que sur le site de Sup'ETIXS : www.supetixs.fr

CONTACT

Contacte tes interlocutrices privilégiées pour un accompagnement plus pré

Auréli LE BELLER · 06 40 67 23 19 · alebeller@ifir.fr



FORMATION

Dates de démarrage et de fin de la formation

Campus Sup'ETIXS : Septembre 2024 - Juin 2026

Durée

2 ans en alternance sous contrat d'apprentissage (1350H de formation)

Le CFA IFIR t'accompagne dans ta recherche d'employeur.

Rythme d'alternance

1 semaine en entreprise, 1 semaine en centre de formation

Lieux de formation

- SUP'ETIXS - Décines (69)

Coût de formation

Formation financée par les OPCO*. **Gratuite pour les apprentis et les employeurs privés.**

*OPCO : Opérateurs de compétences

ET APRES LE FORMATION

Que fait le titulaire de cette formation ?

Le titulaire du BTS Négociation Digitalisation de la Relation Client est responsable de la relation client sous toutes ses formes (présentiel, à distance, e-relation, etc.). Il communique et négocie avec les clients, collecte les informations et les analyse pour mettre en œuvre la politique commerciale. Première interface entre l'entreprise et son marché, il participe à l'organisation commerciale et contribue à la performance.

Emplois accessibles

*Postes : technico-commercial, animateur commerciale site e-commerce, chargé d'affaires ou de clientèle, vendeur, responsable de secteur, responsable e-commerce, etc.

*Divers secteurs : unité commerciale virtuelle ou physique de tout type de secteur.

Poursuite d'études

- **Licence Pro (niveau BAC +3)** : Commercialisation de Produits et Services ou Management des Activités Commerciales,
- **Titre Certifié (niveau BAC +3)** : Responsable de la Distribution Omnicanale
- **Bachelor (niveau BAC +3)** : divers cursus possibles.

Équivalences

Contactez l'IFIR pour étudier les éventuelles possibilités d'équivalences.

Passerelles

Contactez l'IFIR pour étudier les éventuelles passerelles possibles



BTS

Négociation Digitalisation de la Relation Client

Niveau BAC +2 (Niveau 5) · Titre inscrit au RNCP* (Code 38368)

Professionnel



ans
d'expertise
depuis 1954

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES & MÉTHODES MOBILISÉES



- . Les cours sont dispensés en présentiel, en alternant des apports théoriques et des expériences pratiques.
- . L'équipe pédagogique est constituée d'enseignants et d'intervenants diplômés inculquant les matières de tronc commun comme les spécialités.
- . Semaine de remise à niveau obligatoire à l'entrée en formation (programme différent selon le bac obtenu)
- . Softskills
- . Projet de mobilité internationale.

LA VALEUR AJOUTÉE DU CAMPUS SUP'ETIXS

Les caractéristiques principales de notre établissement partenaire sont, sans nul doute, son côté familial et ses valeurs. Leurs infrastructures, leurs équipements permettent aux équipes d'allier ce caractère propre aux nécessaires exigences du monde moderne.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

UNITÉS D'ENSEIGNEMENT	UNITÉ	MODE	COEFF.	DURÉE
E1 - Culture générale et expression	U1	Ecrit	3	4H
E2 - Communication en langue vivante étrangère 1	U2	Oral	3	30 min.* + 30 min.
E3 - Culture économique, juridique et managériale	U3	Ecrit	3	4H
E4 - Relation client et négociation-vente	U4	CCF 2 situations d'évaluation	5	–
E5 - Relation client à distance et digitalisation	U5	Epreuve ponctuelle écrite + Epreuve ponctuelle pratique	4	3H + 40 min.
E6 - Relation client et animation de réseaux	U6	CCF 2 situations d'évaluation	3	–
EF1 Communication en langue vivante étrangère 2**	UF1	Oral	–	20 min. (20min*)

*Temps de préparation

** La langue vivante étrangère 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.