

# BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Niveau 5

En alternance



## LES OBJECTIFS

- Négocier et accompagner la relation client sous différentes formes : en présentiel ou en distanciel
- Cibler et prospecter la clientèle
- Organiser et animer un évènement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale
- Animer et développer la relation client digitale
- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- Développer et piloter un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe



## DURÉE DE LA FORMATION

- **Formation** : Cursus de 2 ans
- **Rythme d'alternance** : 2 jours au Campus et 3 jours en entreprise par semaine et 6 semaines au Campus par an



## PRÉ-REQUIS

Être titulaire d'un baccalauréat ou d'un titre professionnel de niveau 4



## LIEU DE FORMATION

**Campus des Métiers et de l'Artisanat Centre-Val de Loire**  
5-7 rue Joseph Cugnot – 37300 Joué-lès-Tours



## MODALITÉS D'ACCÈS

- Formation prise en charge par l'OPCO et rémunérée par l'employeur sous contrat d'apprentissage aux moins de 30 ans (sans limite d'âge pour les personnes en situation de handicap) ou sous contrat de professionnalisation sans limite d'âge
- Sous statut stagiaire de la formation professionnelle pour les salariés et demandeurs d'emploi (tarifs et modalités : nous consulter)

## DÉLAIS D'ACCÈS

Accès à la formation possible après la rentrée lorsque le contrat et/ou la convention de formation sont signés, sous réserve de place disponible

## MODALITÉS D'INSCRIPTIONS

- Pré-inscription en ligne
- Accompagnement à la recherche d'entreprise
- Signature du contrat
- Inscription définitive au Campus

## **CONTENU DE LA FORMATION**

### ► **Enseignement professionnel**

- Relation client et négociation-vente
- Relation client à distance et digitalisation
- Relation client et animation de réseaux
- Culture Économique, Juridique et Managériale (CEJM)

### ► **Enseignement général**

- Culture générale et expression
- Anglais

### ► **Activités en entreprise**

- Analyser un portefeuille client et identifier les cibles de clientèle
- Mettre en oeuvre et évaluer une démarche de prospection
- Négocier et vendre une solution adaptée aux clients
- Créer et maintenir une relation durable
- Organiser, animer, exploiter un évènement commercial
- Produire, publier et assurer la visibilité des contenus digitaux
- Impulser, entretenir et réguler une dynamique e-relationnelle
- Dynamiser et diagnostiquer un site de e-commerce
- Développer la présence dans le réseau de distributeurs
- Participer, animer et analyser au développement d'un réseau de partenaires
- Prospector, organiser des rencontres et vendre en réunion

### ► **Poursuites de formation**

- Bac +3 Responsable de la Distribution Omnicanale
- Bac +3 Responsable de Développement Commercial

### ► **Perspectives d'emploi**

- Commercial sédentaire ou e-commerce
- Chargé d'affaires ou de clientèle
- Animateur commercial d'un site e-commerce ou d'un réseau

## **ACCESSIBILITÉ**

- Notre établissement peut accueillir du public en situation de handicap



## **MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES**

Formation en présentiel et en situation de travail dans le cadre d'un contrat d'alternance ou d'une convention de stage

Méthodes pédagogiques innovantes et actives qui ont pour vocation à rendre l'alternant acteur de sa formation : apports théoriques, enseignements pratiques (démonstration, observation et manipulation des alternants) et échanges sur la base de situations réelles vécues en entreprise

Nos sites de formation bénéficient tous de plateaux techniques dédiés à la pratique professionnelle et équipés spécifiquement pour chaque métier

## **SUIVI ET ÉVALUATION**

Selon le règlement d'examen et le public les évaluations se font au moyen de contrôle en cours de formation et/ou d'épreuves terminales ponctuelles



## **LES PLUS DU CAMPUS**

- 100% Alternance
- Réseau de 4 centres de formation professionnelle en Région Centre-Val de Loire
- Plus de 40 ans d'existence
- Mobilité Européenne et Internationale
- Nombreux espaces de vie pour les alternants
- Hébergement au plus proche des Campus
- Équipements pédagogiques récents

