

BAC+2

es gm & PRO
FORMAT
CAMPUS DE L'ALTERNANCE

Une école
du groupe

PIGIER 

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Diplôme d'Etat

Le technicien supérieur en Négociation et Digitalisation de la Relation Client est l'interface entre l'entreprise et son marché.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Face aux modifications du comportement des consommateurs et à la dématérialisation des échanges, la relation client constitue un facteur clé de différenciation. Le commercial doit donc posséder une véritable culture numérique, inscrire son activité dans une logique de réseau et gérer la relation commerciale dans sa globalité, depuis la prospection jusqu'à la fidélisation. Commercial généraliste, il doit être capable d'exercer dans tout secteur d'activité, tout type d'organisation et avec tout type de clientèle et est un expert de la relation client sous toutes ses formes.

DURÉE ET RYTHME 2 ANS

Lundi, mardi en formation
le reste de la semaine en entreprise

VOS MODALITÉS D'ADMISSION

Pré-requis : être titulaire d'un diplôme ou d'un titre de niveau 4 (Baccalauréat).

Modalités d'accès : tests en ligne et entretien de recrutement.

PÉDAGOGIE

- Formateurs issus du monde professionnel
- Etudes de cas en situation réelle
- Travaux de groupe en mode projet
- Culture entrepreneuriale
- Evaluation tout au long du cursus
- Challenge Performance et Escape Game RSE
- Accès à nos plates-formes pédagogiques

VOTRE PÉRIODE EN ENTREPRISE

La formation théorique est complétée par la présence en entreprise, sous la forme d'un contrat de professionnalisation, d'apprentissage ou de stages de formation initiale (16 semaines au minimum) qui permettent de mettre en application les capacités acquises en cours et de les confronter à la réalité du terrain. Le candidat doit élaborer des dossiers à partir de ces expériences afin de les présenter devant les jurys de BTS.

VALIDATION DU DIPLÔME

- Validation par la présentation à l'examen et la délivrance du Titre certifié 34030 inscrit au Répertoire National des Certifications Professionnelles
- Suivi de la présence en formation par feuille d'émargement
- Validation par la présentation à l'examen d'État

72%*
de réussite

*Taux de réussite en 2023

APRÈS LE BTS

- Bachelor Chargé.e du Développement Commercial
- Bachelor Chargé.e de Communication et Webmarketing
- Bachelor Gestionnaire des Ressources Humaines

MÉTIERS VISÉS

- Chargé.e de clientèle ou commercial
- Conseiller.ère de vente
- Animateur.trice de réseau



Programme et validation de la formation

COMPÉTENCES - ENSEIGNEMENTS TECHNIQUES ET PROFESSIONNELS

Relation client et négociation-vente

Développement de la clientèle. Négociation, vente et valorisation de la relation client. Animation de la relation client. Veille et expertise commerciale.

Relation client à distance et digitalisation

Vente à distance et accompagnement du client. Gestion de la e-relation et de la vente en e-commerce. Développement et animation de la relation en e-commerce.

Relation client et animation de réseaux

Contribution à l'implantation et la promotion de l'offre aux distributeurs. Animation de réseaux de partenaires. Création et animation d'un réseau de vente directe.

Ateliers professionnels

Savoirs associés

- Marketing
- Communication
- Négociation
- Management
- Gestion commerciale
- Statistiques
- Savoirs technologiques/web
- Culture digitale
- Savoirs juridiques
- Savoirs rédactionnels

ENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Culture générale et expression

L'objectif est de rendre les étudiants aptes à une communication efficace dans la vie courante et dans la vie professionnelle à tous les niveaux : relations dans l'entreprise et à l'extérieur, relations avec la clientèle ou la hiérarchie. Le but est aussi d'améliorer l'expression écrite et orale, de façon à rendre les candidats capables de rédiger rapports et notes de synthèse, et de faire des exposés sur des sujets d'actualité.

Langue vivante étrangère

Compréhension écrite de documents en lien avec le domaine professionnel. Compréhension orale. Expression orale en continu ou en interaction. Évaluation du niveau B2 des activités langagières à l'oral.

Culture économique, juridique et managériale

L'intégration de l'entreprise dans son environnement. La régulation de l'activité économique. L'organisation de l'activité de l'entreprise. L'impact du numérique sur la vie de l'entreprise. Les mutations du travail. Les choix stratégiques de l'entreprise.

Règlement de l'examen national

ÉPREUVES	FORME	DURÉE	COEFF.
Culture générale et expression	Écrite	3h	3
Communication en langue vivante étrangère 1	Orale	30 min + 30 min	3
Culture économique, juridique et managériale	Écrite	4h	3
Relation client et négociation-vente	Orale	40 min + 40 min	5
Relation client à distance et digitalisation	Écrite et pratique	3h + 40 min	4
Relation client et animation de réseaux	Orale	30 min	3
Communication en langue vivante étrangère 2 (facultative)	Orale	20 min + 20 min	