

# BTS.



Construisez  **votre Futur**

## NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

*Diplôme d'État*

Le titulaire du **BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client** est un commercial généraliste qui met en œuvre une stratégie commerciale et marketing afin de nouer une relation de proximité avec le client. Il gère de multiples points de contact dans le cadre d'une stratégie omnicanale. **Il accompagne le client tout au long du processus commercial et intervient avant, pendant et après l'achat.**

Il assure les fonctions de prospection de clientèle, de négociation-vente et d'animation de réseaux. Il maîtrise la relation client omnicanale et développe la relation client e-commerce. Il développe et pilote un réseau de partenaires. **Il possède une solide culture numérique.**

### CARRIÈRES VISÉES

- Vendeur / Négociateur
- Délégué ou Conseiller commercial
- Chargé d'affaires ou Chargé de clientèle
- Technico-commercial
- Téléconseiller / Téléopérateur
- Conseiller clientèle (y compris à distance)
- Télésacteur / Téléprospecteur
- Animateur commercial (site e-commerce)
- Assistant commercial e-commerce / Responsable commercial e-commerce
- Marchandiseur / E-marchandiseur
- Chef de secteur
- Conseiller / Vendeur à domicile
- Superviseur
- Responsable d'équipe
- Animateur de plateau
- Manager d'équipe
- Rédacteur web e-commerce
- Animateur de communautés web
- Chef de réseau / Animateur de réseau
- Directeur de réseau / Responsable de réseau
- Responsable de zone



Formation en  
**ALTERNANCE.**



Cofinancé par  
l'Union européenne

Contrat d'Apprentissage / Professionnalisation

## CONDITIONS D'ACCÈS

### Diplôme :

Candidats titulaires d'un diplôme ou titre de niveau 4 (Baccalauréat ou équivalent).

### Sur Parcoursup® (selon calendrier)

Parcoursup est une marque déposée propriété de l'état français



### Qualités requises :

- Maîtrise des outils informatiques
- Bonne culture générale
- Sens de la polyvalence
- Esprit d'équipe
- Goût pour la négociation
- Capacité à gérer des dossiers multiples

*Admission sur analyse du dossier scolaire, entretien individuel de motivation. Réponse sous 48 heures après entretien.*

## ÉVALUATION

- Évaluations au fil de la formation
- Assiduité
- Examen final

*Remarque : cette formation permet de valider des blocs de compétences séparément*

## COMPÉTENCES À ACQUÉRIR

- Communiquer et négocier avec les clients
- Exploiter et partager les informations
- Organiser et planifier l'activité
- Mettre en œuvre la politique commerciale (réseaux sociaux, forums, blogs...)
- Maîtriser les nouvelles technologies de l'information et de la communication

## VALIDATION

Le **BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client** est un diplôme d'État

Durée : 1350 heures

**Code RNCP 38368**

Conformité LMD (Licence / Master / Doctorat) :

Validation de 60 crédits ECTS par année

## POURSUITE D'ÉTUDES

À l'issue de ses études en BTS, le diplômé peut intégrer immédiatement la vie active. Il a également la possibilité d'opter pour une poursuite d'études de niveau 6. Au sein de l'IEF, de nombreuses possibilités sont offertes :

### FILIÈRE MARKETING, COMMUNICATION & DIGITALE

- Bachelor Communication et Marketing Digital
- Bachelor Responsable Marketing et Commercial
- Bachelor Community Manager

### FILIÈRE RESSOURCES HUMAINES

- Bachelor Gestion des Ressources Humaines

*Le terme «Bachelor» indique un niveau d'études Bac+3 (niveau 6) et non un diplôme conférant un grade universitaire. Ces formations sont validées par des titres certifiés de niveau 6, inscrits au RNCP.*

# OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

---

## MATIÈRES PROFESSIONNELLES

### RELATION CLIENT ET NÉGOCIATION-VENTE

- Cibler et prospecter la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un évènement commercial

### RELATION CLIENT À DISTANCE ET DIGITALISATION

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

### RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX

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

### ATELIER DE PROFESSIONNALISATION

*Programme pédagogique détaillé sur demande.  
Aucune équivalence ni passerelle.*

## MATIÈRES GÉNÉRALES

### CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION

- Respecter les contraintes de la langue écrite
- Synthétiser des informations
- Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture

### LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE - Anglais

### CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE



## DÉROULEMENT DU CYCLE D'ÉTUDE

La formation se déroule en **alternance**. Les cours en présentiel à l'IEF (exercices pratiques, études de cas, travaux en groupes...) alternent avec une activité professionnelle en entreprise :

**2 jours à l'IEF / 3 jours en entreprise.**

**Votre formation est totalement prise en charge par un Opérateur de Compétences (OPCO).**

Il existe deux types de contrats :

1. APPRENTISSAGE
2. CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

## AGENDA PÉDAGOGIQUE

Programme sur 2 années, de septembre Année N à juin Année N+2

Planning de formation : nous consulter.

**Inscription :** dès janvier

**Rentrée :** septembre

## CONTACT



15 Avenue de l'Europe, 67300 Schiltigheim



ief@institutformation.org



03 88 45 31 05



www.institutformation.org



@IEFStrasbourg



Institut Européen de Formation



@ief\_strasbourg



@ief\_strasbourg



Institut Européen de Formation



Pour toute question concernant le parcours d'un apprenant en situation de handicap, veuillez contacter notre référent handicap :  
referent-handicap@institutformation.org