

BTS NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

N° d'enregistrement RNCP : 34030

Code formation : 32031212



PUBLIC VISÉ ET PRÉREQUIS

Les candidats doivent posséder un diplôme national BAC ou titre diplômant de niveau 4 ou début d'études supérieures.



OBJECTIFS ET VALIDATION DU DIPLÔME OU DU TITRE

Objectifs pédagogiques et compétences visées

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

Cibler et prospector la clientèle
Négocier et accompagner la relation client
Organiser et animer un événement commercial
Exploiter et mutualiser l'information commerciale
Maîtriser la relation client omnicanale
Animer la relation client digitale
Développer la relation client en e-commerce
Implanter et promouvoir l'offre chez les distributeurs
Développer et piloter un réseau de partenaires

Perspectives d'emploi

- ☒ Commercial terrain
- ☒ Négociateur
- ☒ Chargé d'affaires
- ☒ Technico-commercial
- ☒ Commercial e-commerce
- ☒ Animateur de réseau
- ☒ Téléconseiller
- ☒ Conseiller client à distance
- ☒ Télévendeur



MODALITÉS DE SUIVI, D'ÉVALUATION ET DE VALIDATION

Évaluation professionnelle en entreprise,
8 sessions d'examens blancs sur les 2 ans
Examen final sous forme ponctuelle et CCF, en fonction des épreuves
Validation de la formation BTS (par un diplôme de niveau 5)



MOYENS TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

Modalités pédagogiques

Cours en présentiel et à distance (voir Annexe 2 :
Conditions Générales de Ventes)
Formateurs professionnels et enseignants

Les études se déroulent sur deux années. Les
cours sont répartis sur 2 jours à l'ENC et 3 jours en
entreprise

Locaux et équipements

Locaux au cœur de Nantes
Équipement : Salle informatique, matériel
vidéo

Handicap
Sensibilisé à l'importance de faciliter
l'accès à la formation de toute personne
porteuse de handicap. Nous sommes à
votre écoute pour la mise en place de
modalités spécifiques. Nous disposons d'un
référént handicap. Vous pouvez nous
contacter :
referent-handicap@enc-nantes.fr



DURÉE ET DÉLAIS D'ACCÈS

Durée de la formation

La formation se déroule de fin août à juin
sur les 2 années
1350 heures de formation min.

Délais d'accès

Étude des candidatures à partir du mois
de janvier sur dossier et entretien.



TARIFS

COÛT DE LA FORMATION POUR L'ALTERNANT :

- En contrat d'apprentissage ou de professionnalisation : **pas de frais de formation**
- En formation continue : se renseigner auprès de Pôle emploi

TARIFS POUR LES ENTREPRISES :

- Secteur privé : **prise en charge des frais de formation par l'OPCO**
selon les niveaux de prise en charge en vigueur
- Secteur public : **8500 euros pour l'année de formation**



LIEU DE FORMATION ET CONTACTS

Lieu de la formation

CFP CFA École Nantaise de Commerce ENC
Département BTS Alternance
6 rue Crébillon BP 20306
44003 NANTES

Contacts

Corinne Chevré / Sophie Chartres :
Chargées de relation entreprise/
Responsable Formation
Jeanne Régner : Assistante de formation
02 40 48 21 29
alternance@enc-nantes.fr



CONTENU PÉDAGOGIQUE

Module / Unité d'enseignement	Volume Horaire	Compétences visées	Modalités d'évaluation
Séminaire professionnel	98 h	Intégration / cohésion de groupe à travers thématiques	
Culture économique juridique et managériale	248 h	Analyser des situations 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	Évaluations écrites. 8 examens blancs de contrôle
LV1 / ANGLAIS	74 h	Acquisition du vocabulaire commercial et économique Compréhension de documents écrits Production et interaction écrites Production et interaction orales	Évaluations écrites. 8 examens blancs de contrôle
Culture générale et expression	116 h	La communication orale et écrite Rédaction de rapports et notes de synthèse Techniques de résumé et de discussion Technique de synthèse de documents	Évaluations écrites. 8 examens blancs de contrôle

Relation client et négociation vente	280 h	Cibler et prospecter la clientèle Négocier et accompagner la relation client Organiser et animer un événement commercial Exploiter et mutualiser l'information commerciale	Évaluations écrites. 8 examens blancs de contrôle
Relation clients à distance et digitalisation	267 h	Maîtriser la relation omnicanale Animer la relation client digitale Développer la relation client en e-commerce	Évaluations écrites. 8 examens blancs de contrôle
Relation client et animation de réseaux	267 h	Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs Développer et animer un réseau de partenaires Créer et animer un réseau de vente directe	Évaluations écrites. 8 examens blancs de contrôle