

# **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 prospecter la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un événement commercial
- 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**

#### **Métiers visés :**

- Commercial(e) terrain
- Négociateur(trice)
- Chargé(e) d'affaires
- Technico-commercial(e)
- Commercial(e) e-commerce
- Animateur(trice) réseau
- Téléconseiller(ère)
- Conseiller(ère) client à distance
- Télévendeur(euse)



## MODALITÉS DE SUIVI, D'ÉVALUATION ET DE VALIDATION

Evaluation professionnelle en entreprise,  
8 sessions d'examens blancs sur les 2 ans + CCF  
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 Ventas).

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 référent handicap, veuillez nous contacter : [referent-handicap@enc-nantes.fr](mailto: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.

Volume Horaire : 1350 heures de formation minimum.

### Délais d'accès

Étude des candidatures à partir du mois de janvier de l'année précédente

Modalités d'accès à la formation : étude du dossier et entretien de motivation



## TARIFS

### Coût de la formation pour l'alternant

En contrat d'apprentissage ou de professionnalisation : **pas de frais de formation**

### Coût de la formation 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.**



## LIEUX DE FORMATION ET CONTACTS

### Lieux de la formation

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

### Contacts

**Responsable de Formation**  
Sophie CHARTRES

**Chargée relations entreprises**  
Corinne CHEVRE

**Assistante de formation**  
Jeanne REGNIER  
02 40 48 21 29  
[alternance@enc-nantes.fr](mailto:alternance@enc-nantes.fr)



## CONTENU PÉDAGOGIQUE

Module / Unité d'enseignement	Volume Horaire	Compétences visées	Modalités d'évaluation
Séminaire professionnel	98h	Intégration / cohésion de groupe à travers thématiques	
Culture économique juridique et managériale	248h	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	Evaluations écrites 8 examens blancs de contrôle
LV1 / ANGLAIS	74h	Acquisition du vocabulaire commercial et économique Compréhension de documents écrits Production et interaction écrites Production et interaction orales	Evaluations écrites 8 examens blancs de contrôle

Culture générale et expression	116h	<p>La communication orale et écrite</p> <p>Rédaction de rapports et notes de synthèse</p> <p>Techniques de résumé et de discussion</p> <p>Technique de synthèse de documents</p>	<p>Evaluations écrites</p> <p>8 examens blancs de contrôle</p>
Relation Clients et négociation vente	280h	<p>Cibler et prospecter la clientèle</p> <p>Négocier et accompagner la relation client</p> <p>Organiser et animer un événement commercial</p> <p>Exploiter et mutualiser l'information commerciale</p>	<p>Evaluations écrites</p> <p>8 examens blancs de contrôle et/ou CCF</p>
Relation Clients à distance et digitalisation	267h	<p>Maîtriser la relation omnicanale</p> <p>Animer la relation client digitale</p> <p>Développer la relation client en e-commerce</p>	<p>Evaluations écrites</p> <p>8 examens blancs de contrôle</p>
Relation Clients et animation de réseaux	267h	<p>Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs</p> <p>Développer et animer un réseau de partenaires</p> <p>Créer et animer un réseau de vente directe</p>	<p>Evaluations écrites</p> <p>8 examens blancs de contrôle et/ou CCF</p>