

# **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

Évaluation 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	<p>Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée</p> <p>Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale</p> <p>Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales adaptées aux situations proposées</p> <p>Établir un diagnostic préparant une prise de décision stratégique</p> <p>Exposer ses analyses et ses propositions de manière cohérente et argumentée</p>	<p>Evaluations écrites</p> <p>8 examens blancs de contrôle</p>
LV1 / ANGLAIS	74h	<p>Acquisition du vocabulaire commercial et économique</p> <p>Compréhension de documents écrits</p> <p>Production et interaction écrites</p> <p>Production et interaction orales</p>	<p>Evaluations écrites</p> <p>8 examens blancs de contrôle</p>

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>