

# BTS Négociation Digitalisation de la Relation Client

## SPÉCIFICITÉS

Diplôme de l'Éducation Nationale de niveau 5 (Bac + 2)  
Enregistré au Répertoire National des Certifications  
Professionnelles (RNCP) : code 38368

## MODALITÉS

Formation en alternance - contrat d'apprentissage

## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Face à face pédagogique

Évaluation en ponctuel et en CCF (Contrôle en cours de formation)

Formateurs titulaires d'un diplôme de niveau BAC+5 dans le domaine enseigné ou d'un diplôme équivalent à celui enseigné avec une expérience professionnelle dans le métier de 2 ans sur les 10 dernières années

## PUBLIC

Jeunes de 16 à 29 ans révolus

Accessible à un public en situation de handicap

## PRÉ-REQUIS

Être titulaire du Bac ou d'un titre de niveau 4 reconnu par l'État

## MODALITÉS D'ADMISSION

Dossier de candidature - Entretien de motivation

## DURÉE

24 mois - 1350 heures minimum au CFA

L'alternance est d'1 semaine en entreprise et 1 semaine au CFA

Ou 2 jours/3 jours et un mercredi sur 2 au CFA

## DÉBUT DE SESSION

Septembre

## LIEU DE FORMATION

Campus Formation CCI Drôme  
52-74 rue Barthélemy de Laffemas - 26000 VALENCE

## TARIF

Gratuit pour l'apprenti

Employeurs du secteur privé : coût de la formation pris en charge par l'OPCO de l'employeur selon le coût validé par France Compétences (Sous réserve d'acceptation du dossier)

Employeurs du secteur public : financement possible par le CNFPT

## CONTACT

☎ 04 75 75 87 29 - ✉ [contactcfa@drome.cci.fr](mailto:contactcfa@drome.cci.fr)

## OBJECTIFS

Former des vendeurs managers commerciaux prenant en charge la relation client dans sa globalité. Première interface entre l'entreprise et le marché, ils contribuent à une part importante de la croissance du chiffre d'affaires et prennent donc part à la stratégie de l'entreprise, en intégrant la digitalisation dans leur activité.

### Missions :

- Vente et gestion de la relation client
- Production d'informations commerciales
- Organisation et management de l'activité commerciale
- Mise en œuvre de la politique commerciale

## EMPLOIS VISÉS

Exemples de métiers occupés : Commercial, Chargé de clientèle, Chargé d'Affaires, Commercial Web/E-commerce...

## POURSUITE D'ÉTUDES

Le BTS a pour objectif l'insertion professionnelle mais avec un bon dossier une poursuite d'études est envisageable : Licence professionnelle, école supérieure de commerce, école spécialisée (écoles du réseau EGC, formations Négoventis...) Exemple de formation possible : Responsable de Développement Commercial (réseau Négoventis)

## PROGRAMME

### Matières Générales

- Culture générale - expression française ..... 140 h
- Anglais ..... 140 h
- Culture économique, juridique et managériale ..... 150 h
- Culture économique, juridique et managériale appliquée ..... 80 h

### Matières Professionnelles

- Relation client et négo vente\* ..... 235 h
- Relation client à distance et digitalisation ..... 180 h
- Relation client et animation de réseaux\* ..... 260 h
- Atelier de professionnalisation ..... 180 h

\* évaluation en CCF