



Centre  
de Formation

# BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Code formation : 32031212  
Inscrit sous la fiche RNCP34030

GROUPE  
**SAINT  
MICHEL**  
CENTRE DE  
FORMATION



## Objectifs de la formation

Le titulaire du BTS Négociation et digitalisation de la relation client est un commercial généraliste expert de la relation client considérée sous toutes ses formes (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité.

## Être capable...

Il doit être capable de :

- Gérer la relation client et la négociation vente : cibler et prospecter, négocier et accompagner le client, exploiter et mutualiser l'information commerciale,
- Gérer la relation client à distance et la digitalisation : animer la relation client digitale, développer la relation client e-commerce,
- Gérer la relation client et animer les réseaux : implanter et promouvoir l'offre, développer et piloter un réseau de partenaires, créer et animer un réseau de vente directe.

## Modalités du parcours

**Durée de la formation** : 2 ans

**Date de rentrée** : de septembre à octobre sous condition d'avoir une entreprise d'accueil.

**Type de contrat** : Apprentissage ou contrat de professionnalisation.

**Rythme** : 1350 heures de formation.

- 2 jours par semaine en centre,
- 3 jours en entreprise.

**Tarif de la formation** : Formation gratuite pour les alternants. La prise en charge est assurée par FRANCE Compétences et gérée par l'opérateur de compétences (OPCO).

## Méthodes et évaluations pédagogiques

La formation est animée par des professionnels du secteur qui vous accompagnent tout au long de la formation et de façon individualisée :

- Cours magistraux en présentiel et/ou distanciel,
- Etudes de cas et ateliers professionnels,
- Travail collaboratif avec environnement numérique.

Au cours de l'année : contrôle continu avec devoirs sur table ou à la maison ; QCM, examens blancs, oraux.

## Contenu de formation

### Unité 1 : Relation et Négociation-Vente:

- ◇ Développement clientèle,
- ◇ Négociation, vente et valorisation relation client,
- ◇ Animation et veille/expertise commerciales,
- ◇ Exploitation et mutualisation de l'information commerciale.

### Unité 2 : Relation client à distance et digitalisation:

- ◇ Gestion de la relation client à distance, maîtrise de la relation client omnicanale,
- ◇ Animation de la relation client digitale,
- ◇ Gestion et développement de la e-relation/vente en e-commerce.

### Unité 3 : Relation et animation de réseaux:

- ◇ Animation de réseaux distributeurs/partenaires,
- ◇ Animation de réseaux de vente directe.

### Matières générales:

- ◇ Culture Générale et expression,
- ◇ Communication en langue vivante étrangère : anglais,
- ◇ Culture Economique, Juridique et Managériale.

## Admission

### Niveau de recrutement :

Titulaire d'un bac général, d'un bac professionnel ou technologique  
Titulaire d'un Titre équivalent au bac / issu-e d'une 1ère année universitaire.

### Prérequis :

- S'intéresser au management des entreprises, à leur stratégie marketing et commerciale,
- Avoir le goût de développer des échanges à finalité commerciale, notamment via le web et d'évoluer dans des environnements numériques et digitalisés,
- Avoir de l'appétence pour argumenter, négocier et valoriser des produits,
- Être capable d'adopter des comportements et des codes professionnels, adaptés à l'image des entreprises,
- Disposer de compétences pour travailler en équipe, autonomie.

## Validation du diplôme

- Evaluation sous forme d'examen terminal,
- Le BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client de niveau 5 est délivré par le ministère de l'Education Nationale,
- Equivalence ECTS : 120 crédits ECTS.

## Indicateurs de résultats

candidats 2020

candidats 2021

Taux de réussite :

6 sur 6

100%

4 sur 5

80%

Taux de poursuite d'étude (sur les retours recensés) :

2 sur 4

50%

Enquête en cours

Taux d'insertion dans l'emploi (sur les retours recensés) :

2 sur 4

50%

Enquête en cours

## Entreprises d'accueil

- PME, association, grande entreprise,
- Secteur public/ collectivité territoriale,
- Toute entreprise ayant une démarche commerciale.

## Débouchés professionnels

- Prospecteur / téléprospecteur,
- Promoteur / animateur des ventes,
- Animateur réseau,
- Vendeur,
- Délégué – attaché commercial,
- Conseiller – chargé de clientèle.

## Parcours Post Diplôme

- Insertion professionnelle,
- Bachelor Management Unité Opérationnel,
- Licence Professionnelle Management & Marketing Opérationnel,
- Licence économie-gestion, sciences gestion,
- Ecoles spécialisées de commerce.

# Conditions d'inscription et frais de formation

## Conditions d'inscription

- Être âgé de 17 à 30 ans ; au-delà pour les personnes RQTH,
- Candidature via Parcoursup pour les lycéens ou étudiants,
- Déposer un dossier de candidature téléchargeable depuis notre site internet si vous n'êtes pas lycéen ou étudiant.

## Conditions d'admission

- Admissibilité sur dossier de candidature et entretien,
- Décision d'admissibilité communiquée au candidat par le centre sous un mois maximum,
- Admission définitive prononcée après signature du contrat assurant la réalisation de la formation.

## Accessibilité

- Parkings publics,
- Transport [CITURA](#) bus ligne 7 (arrêt Pargny) et 8 (arrêt PELLER),
- Transport Urbain Tram ligne A et B (arrêt Franchet d'Esperey),
- Site web [CITURA](#) [ici](#)

Retrouvez l'ensemble de nos formations sur notre site internet [www.groupesaintmichel.fr](http://www.groupesaintmichel.fr)

Vous souhaitez obtenir plus d'information sur les conditions d'admission :

[secretariat.cf@groupesaintmichel.fr](mailto:secretariat.cf@groupesaintmichel.fr) ou 03 26 77 62 86



Le Centre de Formation SAINT MICHEL s'engage à tout mettre en œuvre pour permettre l'accessibilité de son offre en fonction des besoins et compte tenu des difficultés particulières liées aux handicaps des personnes concernées.

Contactez nous pour plus d'informations. [referent-handicap@groupesaintmichel.fr](mailto:referent-handicap@groupesaintmichel.fr)

**CENTRE DE FORMATION SAINT MICHEL**