



### OBJECTIFS

→ Le/la titulaire du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client est apte à gérer intégralement une relation commerciale dans tous les secteurs d'activités, dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle.

→ Il/elle accompagne le client tout au long du processus commercial et intervient sur l'ensemble (ou partie) des activités avant, pendant et après l'achat : conseil, prospection, animation, devis, veille, visite, négociation-vente/achat, suivi après-vente/achat.

→ L'aspect numérique impacte autant les moyens de communication que les processus utilisés.

### COMPÉTENCES

#### DÉVELOPPÉES

- Prospecter et négocier
- Gérer un événement commercial
- Animer et développer la relation client digitale et e-commerce
- Animer un réseau de vente (directe, partenaires, distributeurs)

### DÉBOUCHÉS

#### PROFESSIONNELS

- Commercial.e B to B
- Commercial.e B to C
- Commercial.e B to G
- Commercial.e e-commerce
- Promoteur.rice des ventes
- Chef de réseau...

### MODALITÉS

#### PÉDAGOGIQUES

Les cours sont assurés par des formateurs experts .  
La formation se tient en présentiel.

Moyens pédagogiques

- Cours magistraux
- Travaux pratiques
- Etudes de cas

Moyens techniques

- Wordpress, Prestashop, Moodle
- Accès au Wifi sur tout le campus
- Centre de Documentation et d'Information

### PRÉREQUIS

#### PUBLIC

- Avoir entre 16 et 30 ans (sans limite d'âge pour les personnes en situation de handicap)
- Être titulaire du baccalauréat
- Méthode, rigueur, esprit logique, sens de l'organisation
- Autonomie, esprit d'initiative et de créativité

### DURÉE

#### ET RYTHME

- Début de la formation en septembre de chaque année
- 1 semaine en entreprise / 1 semaine en centre de formation
- Formation de 1350 heures sur 2 ans
- Contrat d'apprentissage de 24 mois

## VALIDATION

- Epreuves écrites et orales
- Brevet de technicien supérieur de niveau 5 (Bac+2)

## POURSUITE D'ÉTUDES PASSERELLE & INSERTION

- Licence professionnelle commercialisation de produits et services
- Licence professionnelle e-commerce et marketing numérique
- Licence professionnelle métiers du marketing opérationnel

## COÛT DE LA FORMATION

→ Les frais de formation sont pris en charge par l'Opérateur de Compétences suivant les branches professionnelles et selon les recommandations tarifaires de France Compétences et/ou OPCO.

**La formation est gratuite pour les alternants.**

## RÉMUNÉRATION

	1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année
-18 ans	27% du SMIC	29% du SMIC
18-20 ans	43% du SMIC	51% du SMIC
21-25 ans	53% du SMIC	61% du SMIC
Dès 26 ans	100 % du SMIC	

## PROGRAMME DE FORMATION

### ENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

#### Culture générale et expression

##### Compétences évaluées :

- Compréhension
- Communication écrite adaptée
- Argumentation

**Évaluation : Épreuve ponctuelle de 4h avec une partie synthèse de documents et une argumentation écrite.**

#### Communication en langue étrangère : Anglais

##### Compétences évaluées :

- Compréhension
- Communication orale et écrite

**Évaluation : Épreuve ponctuelle orale de 30 minutes (30mn de préparation) comprenant une partie compréhension de l'écrit et une partie expression orale en interaction.**

#### Culture économique, juridique et managériale

##### Compétences évaluées :

- Analyse des situations auxquelles l'entreprise est confrontée
- Exploitation d'une base documentaire
- Proposition de solutions argumentées
- Etablissement d'un diagnostic
- Prise de décisions opérationnelles.

**Évaluation : Épreuve ponctuelle de 4h prenant appui sur un dossier documentaire d'une dizaine de pages nécessitant une argumentation sur les 3 champs de l'unité.**

### ENSEIGNEMENTS PROFESSIONNELS

#### BLOC 1 : relation client et négociation vente

##### Compétences évaluées :

- Cibler et prospecter la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un événement commercial.

**Évaluation : Oral prenant appui sur un dossier comprenant des fiches d'activités professionnelles (négociation vente et accompagnement d'une relation client et organisation et animation d'un événement commercial) et sur une simulation.**

#### BLOC 2 : relation client à distance et digitalisation

##### Compétences évaluées

- Maîtriser la relation client omnicanale
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client en e-commerce

**Évaluation : Epreuve ponctuelle en 2 parties avec des sujets donnés. 1<sup>ère</sup> partie écrite de 3h, 2<sup>ème</sup> partie pratique de 40mn.**

#### BLOC 3 : relation client et animation de réseaux

##### Compétences évaluées

- Implanter et promouvoir l'offre chez les distributeurs
- Développer et piloter un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe.

**Évaluation : Oral prenant appui sur l'expérience réseau acquise par le candidat lors d'activités réelles vécues ou observées en milieu professionnel et/ou d'activités développées en milieu de formation.**

**CAMPUS SAINT-CHARLES SAINTE CROIX**

75 avenue Bollée 72000 Le Mans - 02 43 81 28 65  
cfp@stcharles-stecroix.org