

BTS NÉGOCIATION & DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Niveau de diplôme

RNCP 38368

- Diplôme de niveau européen 5 délivré par le Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche
- BTS
- Date d'enregistrement à la certification : 06 / 07 / 2018

Voie d'accès

■ Alternance

Public

- À partir de 15 ans sous conditions
- Et jusqu'à 29 ans révolus pour les contrats en apprentissage
- Sans conditions d'âge pour les personnes en situation de handicap et pour les porteurs de projet de création d'entreprise

Pré-requis

- Être titulaire d'un Bac (général, technologique, professionnel)

OU

- Être titulaire d'un diplôme de niveau 4

Modalités et délais d'accès

- Parcoursup
- Candidater en ligne
- Se présenter et satisfaire à l'entretien de motivation
- Rentrée prévue en Septembre / Octobre

Tarifs de la formation

- Contrat d'Apprentissage & Professionnalisation : Coût de la formation pris en charge par l'OPCO / l'entreprise
- Autre situation : Nous consulter

Objectifs

- Gérer un portefeuille clients
- Négocier, vendre en direct ou à distance
- Organiser un événementiel
- Animer des réseaux professionnels
- Communiquer en respectant les usages de la profession

Durée

- 1350 heures / 24 mois
- Alternance 2 semaines en centre de formation et 2 semaines en entreprise

Poursuite d'études

- Bachelor RDO - Responsable de la Distribution Omnicanale
- Bachelor RDC - Responsable de Développement Commercial
- Bachelor Chef(fe) de Projet Web et de Stratégie Digitale
- Bachelor RQSE - Responsable Qualité Sécurité Environnement
- Bachelor CDRH - Chargé(e) du Développement des Ressources Humaines

Débouchés professionnels

- Vendeur(se), représentant(e), commercial(e) terrain, négociateur(trice), conseiller(ère) commercial(e), chargé(e) d'affaires ou de clientèle, technico-commercial(e)
- Télévendeur(se), téléconseiller(e), conseiller(e) client à distance, chargé(e) d'assistance, technicien(ne) de la vente à distance de niveau expert
- Animateur(trice) commercial(e) site e-commerce, assistant(e) responsable e-commerce, commercial(e) e-commerce, commercial(e) web-e-commerce
- Marchandiseur, chef(fe) de secteur, e-marchandiseur(se)
- Animateur(trice) réseau, animateur(trice) des ventes
- Conseiller(e), vendeur(se) à domicile, représentant(e), ambassadeur(drice)

Passerelles

- Possibilité d'admission parallèle, se rapprocher du service Inscription

Contact

Sébastien PINEAU
 contact@campus120.cci.fr
 05 49 60 35 63

Lieu de la formation

CCI de la Vienne - Campus 120
 120 rue du Porteau
 86000 Poitiers

Inscription

Flashez le code ou saisissez l'adresse <https://urlz.fr/nA9X>





Taux de réussite
en 2024

86 %



Taux de
satisfaction en 2024

92 %



Nombre
d'apprentis 2023/2024

22

D'autres indicateurs sur : <https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/accueil>

Programme & Contenu

Relation Client et Négociation-Vente

- Cibler et prospecter la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un événement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale

Relation Client à Distance et Digitalisation

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

Relation Client et Animation de Réseaux

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

Formation générale

- Culture générale et expression
- Communication en langue vivante étrangère
- Culture économique, juridique et managériale

Méthodes et moyens mobilisés

- Opérations Appels téléphoniques en collaboration avec la CCI Vienne, visite de plateaux de centres d'appels, actions de référencement en grande distribution, opérations de vente directe et/ou en réunion, pitches de vente devant un réseau d'entreprises
- Formation aux outils digitaux (Prestashop, WordPress, Mautic...), rédaction sur le Web, mise en place de newsletter, construction de pages web, dynamisation de site Internet
- Approche pédagogique par le jeu
- Salles informatiques et Centre de ressources
- Accompagnement personnalisé

Modalités d'évaluations

- Deux évaluations à minima par semestre et par matière adaptées au type d'épreuve préparée (oral, écrit, étude de cas, mise en pratique)
- Entraînement à l'examen
- Examens blancs
- CCF, examen terminal en mode ponctuel
- Validation par blocs de compétences
- Visites pédagogiques en entreprise



Cofinancé par
l'Union Européenne



Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Nos établissements sont engagés dans une démarche de progrès pour l'accessibilité des centres de formation, en collaboration avec le Centre Ressource Formation Handicap. Pour connaître la faisabilité de votre projet de formation, contactez directement notre référent handicap : referent-handicap@campus120.cci.fr

- Une expérience de +45 ans dans la formation et un réseau riche de +1000 entreprises partenaires
- Un accompagnement dans vos recherches d'entreprises
- Des salles de cours équipées selon les spécialités : laboratoire, cuisine, restaurant, bar, boutique...
- Un site convivial de 6 hectares, avec parking, gymnase, hébergement, restauration

CCI de la Vienne - CAMPUS 120

120 rue du Porteau - 86000 POITIERS

Tél : 05 49 37 44 50

CCI Vienne - Service communication
SIREN 188 600 035

Ne pas jeter sur la voie publique

Document non contractuel

Mise à jour : 12mars2025



www.campus120.fr

