

# B.T.S. NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

FORMATION EN ALTERNANCE  
DU 13.10.2020 AU 30.06.2022

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

### A) CHAMP D'ACTIVITÉ

La ou le titulaire du diplôme est une commerciale ou un commercial généraliste, capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités et dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle - B to B, B to C, G to G – quelle que soit la forme de la relation client – en présentiel, à distance, e-relation – et dans toute sa complexité. Sa capacité à traduire leurs exigences de plus en plus élevées en solutions adaptées lui permet d'instaurer des relations durables de confiance.

L'accélération de la digitalisation des activités commerciales conduit la ou le titulaire du diplôme à investir des contenus commerciaux liés à l'usage accru des sites web, des applications et des réseaux sociaux. Sa véritable culture numérique lui permet d'agir à tout moment et en tout lieu.

La ou le titulaire du diplôme intervient sur l'ensemble des activités avant, pendant et après l'achat, directement ou via un réseau de partenaires.

En fonction de son expérience et des opportunités elle ou il peut accéder à plusieurs niveaux de responsabilités.

### B) CONDITIONS D'EXERCICE

Les titulaires du diplôme exercent leur activité dans toute forme d'organisation proposant des biens ou des prestations de service, dans tous les domaines d'activité sans exclusion, en présentiel au sein de l'entreprise, en espace partagé (co-working) ou en télétravail y compris dans un contexte de relation client omnicanale et digitalisée. Ils doivent maîtriser l'organisation et les outils de la mobilité.

L'autonomie, partie intégrante du métier de commercial, est variable et peut être partagée au sein d'une équipe. Les titulaires du diplôme doivent être dotés d'un sens aigu du service et de l'expérience client, savoir gérer le stress face à des situations complexes et/ou conflictuelles, être réactifs et être en veille pour garantir la e-réputation de l'entreprise.

Des compétences relationnelles sont indispensables : confiance en soi, écoute, curiosité, adaptabilité, sens de l'objectif, gestion des émotions, pouvoir de conviction mais aussi sens de l'organisation, disponibilité et mobilité. Les missions sont réalisées dans le cadre de la politique commerciale de l'organisation dont les titulaires du diplôme portent les valeurs et la culture, et dans le respect des règles éthiques et déontologiques.



**CFI Formation** – 59 avenue du Brézet – 63100 CLERMONT-FERRAND  
Tél. 04 73 90 21 52 – [message@cfiinformation.fr](mailto:message@cfiinformation.fr) – [www.cfiinformation.fr](http://www.cfiinformation.fr)

SAS au capital de 12 500 € - RCS Clermont-Fd B 383 203 098 - SIRET 383 203 098 00025 - APE 8559A  
Déclaration d'existence organisme de formation n° 83 63 01 899 63 - Domiciliation Bancaire : B.N.P. Clermont-Fd 30004-01232 – 00024037203 - 38

## **C) DESCRIPTION DES ACTIVITÉS**

Les activités sont regroupées en trois grands pôles couvrant les différentes formes de relation client :

### **Relation client et négociation-vente**

- Développement de clientèle ;
- Négociation, vente et valorisation de la relation client ;
- Animation de la relation client ;
- Veille et expertise commerciales.

### **Relation client à distance et digitalisation**

- Gestion de la relation client à distance ;
- Gestion de la e-relation ;
- Gestion de la vente en e-commerce.

### **Relation client et animation de réseaux**

- Animation de réseaux de distributeurs ;
- Animation de réseaux de partenaires ;
- Animation de réseaux de vente directe.

## **PROGRAMME PÉDAGOGIQUE DÉTAILLÉ**

### **Enseignement technologique et professionnel**

- Relation client et négociation-vente ..... 270 heures
  - Cibler et prospecter la clientèle ;
  - Négocier et accompagner la relation client ;
  - Organiser et animer un évènement commercial ;
  - Exploiter et mutualiser l'information commerciale.
  
- Relation client à distance et digitalisation ..... 220 heures
  - Maîtriser la relation client omnicanale ;
  - Animer la relation client digitale ;
  - Développer la relation client en e-commerce.
  
- Relation client et animation de réseaux ..... 180 heures
  - Implanter et promouvoir l'offre chez les distributeurs ;
  - Développer et piloter un réseau de partenaires ;
  - Créer et animer un réseau de vente directe.

## **Enseignement général**

- Culture générale et expression française ..... 100 heures
  - Appréhender et réaliser un message écrit,
  - Respecter les contraintes de la langue écrite,
  - Synthétiser des informations,
  - Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture,
  - S'adapter à la situation et organiser un message oral.
  
- Langue vivante étrangère (Anglais) ..... 130 heures  
Niveau B2 du CECRL pour les activités langagières suivantes :
  - Compréhension de documents écrits,
  - Production et interaction écrites,
  - Compréhension de l'oral,
  - Production et interaction orales.
  
- Culture économique, juridique et managériale ..... 200 heures
  - Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée,
  - Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale,
  - Proposer des solutions argumentées en mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales adaptées aux situations proposées,
  - Établir un diagnostic, ou une partie de diagnostic, préparant une prise de décision stratégique,
  - Exposer ses analyses et ses propositions de manière cohérente et argumentée.

**DURÉE DE LA FORMATION EN CENTRE**

**1 100 heures**

**Contrôles réguliers** pendant toute la formation avec bulletin de notes établi à la fin du 1er et du 2ème trimestre puis à chaque examen blanc.

**Trois examens blancs.**

**Un examen final.**



**CFI Formation** – 59 avenue du Brézet – 63100 CLERMONT-FERRAND

Tél. 04 73 90 21 52 – [message@cfiformation.fr](mailto:message@cfiformation.fr) – [www.cfiformation.fr](http://www.cfiformation.fr)

SAS au capital de 12 500 € - RCS Clermont-Fd B 383 203 098 - SIRET 383 203 098 00025 - APE 8559A  
Déclaration d'existence organisme de formation n° 83 63 01 899 63 - Domiciliation Bancaire : B.N.P. Clermont-Fd 30004-01232 – 00024037203 - 38

### Accès à la formation

- La formation BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client est accessible à partir d'un diplôme de niveau IV (baccalauréat) validé ou non, quelle que soit la spécialité du diplôme.
- Des connaissances théoriques et/ou compétences pratiques acquises avant l'entrée en formation dans les domaines de la mercatique, de la relation commerciale, de la gestion commerciale permettent une meilleure adaptation. Celles-ci peuvent être limitées à l'un ou l'autre de ces trois domaines. Elles ne sont cependant pas exigées.
- La formation en alternance est ouverte aux personnes éligibles au Contrat de Professionnalisation, Contrat d'Avenir, Congé Individuel de Formation alterné, à la Période de Professionnalisation ou autres dispositifs (nous consulter).

### Modalités pédagogiques

- **Lieu de formation** : CFI FORMATION - 59 avenue du Brézet - 63100 CLERMONT-FD

9 salles de cours d'une capacité variable allant de 4 à 24 élèves selon les groupes et les travaux à mener.

dont 4 salles équipées de matériel informatique avec accès au réseau de l'établissement et accès à Internet. Un espace numérique individuel sécurisé est réservé à chaque élève. Ceux-ci sont amenés à utiliser notamment les applications de gestion commerciale, de gestion de projet, de bureautique et de traitement d'enquête.

- **Horaires** :

Les cours ont lieu les lundis et mardis : de 08h20 à 12h20 et de 13h30 à 17h30.

À noter : le centre est ouvert du lundi au vendredi jusqu'à 19h00. Les élèves peuvent rester après les heures de cours pour travailler en commun s'ils le souhaitent.

- **Enseignement** :

8 enseignants spécialisés dans leur matière interviennent sur la formation BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client dont un enseignant référent.

4 plages de cours ou travaux pratiques par jour : cours magistraux, exercices pratiques, mises en situation, travaux de groupe ...

À prévoir : l'acquisition d'un certain nombre de supports pédagogiques est nécessaire. Une liste de manuels pédagogiques est communiquée à chaque élève à l'entrée en formation.

- **Activité en entreprise** :

Dans le cadre de l'alternance, la fonction occupée en entreprise doit permettre l'acquisition ou l'approfondissement des compétences professionnelles en situation réelle de travail. Les activités réalisées doivent permettre notamment l'analyse et la conduite de la relation commerciale ainsi qu'une utilisation des technologies de l'information et de la communication. Elles donneront lieu à la réalisation des dossiers exigés par les épreuves de l'examen.

## MODALITÉS DE L'EXAMEN

Intitulé	Mode	durée	Coefficient
<b>E1. Culture générale et expression française</b>	Écrit	4 h	3
<b>E2. Communication en langue vivante étrangère</b>	Oral	30 min (* 30 min)	3
<b>E3. Culture économique, juridique et managériale</b>	Écrit	4 h	3
<b>E4. Relation client et négociation-vente</b>	Oral	1 heure (* 40 min)	5
<b>E5. Relation client à distance et digitalisation</b>	Écrit Pratique	3 h 40 min	4
<b>E6. Relation client et animation de réseaux</b>	Oral	40 min	3

(\* Durée de préparation)

## VALIDATION DE LA FORMATION

**BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client,**  
diplôme d'état RNCP N° 34030, de niveau III.



**CFI Formation** – 59 avenue du Brézet – 63100 CLERMONT-FERRAND  
Tél. 04 73 90 21 52 – [message@cfiformation.fr](mailto:message@cfiformation.fr) – [www.cfiformation.fr](http://www.cfiformation.fr)

SAS au capital de 12 500 € - RCS Clermont-Fd B 383 203 098 - SIRET 383 203 098 00025 - APE 8559A  
Déclaration d'existence organisme de formation n° 83 63 01 899 63 - Domiciliation Bancaire : B.N.P. Clermont-Fd 30004-01232 – 00024037203 - 38