

# BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

**BTS : DIPLÔME INTERMÉDIAIRE D'UN PARCOURS BACHELOR**

**2ème année au choix en initial ou en apprentissage  
TITRE RNCP NIVEAU 5 CODE38368**

**Vous aimez communiquer et négocier avec les clients, exploiter et partager les informations, organiser et planifier, mettre en œuvre la politique commerciale ?**

**Vous voulez devenir responsable, travailler dans les services marketing, commercial et prendre en charge la relation client dans sa globalité ? Rejoignez nous !**

## MISSIONS

- Gérer la relation client
- Accompagner le client/usager de la prospection jusqu'à la fidélisation
- Contribuer à la croissance du chiffre d'affaires dans un environnement professionnel en évolution : digitalisation de la relation client, évolution de l'offre de produits et de service
- Organiser et animer un évènementiel commercial
- Gérer la relation client en vente directe, à distance ou en e-commerce

## ATTENDUS

- Sens de l'écoute et du service
- Capacité à évoluer dans des environnements numériques et digitalisés
- Rigueur, dynamisme, autonomie dans le travail
- Présentation soignée, ponctualité et assiduité
- Capacité à s'exprimer à l'oral et à l'écrit en langue française, niveau B2 en anglais (CECRL)
- Intérêt porté aux questions économiques, juridiques et managériales

## COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

- Aptitudes commerciales et comportementales
- Compétences techniques, numériques, informatiques
- Connaissances juridiques, économiques, managériales
- Polyvalence et capacité d'adaptation



**CHARLES PÉGUY MARSEILLE**  
102 Rue Sylvabelle - 13006 Marseille  
**04 91 15 76 40 - jonathan.iniesta@peguy.org**  
Accès 5 min par métro ligne 1 (Sortie Estrangin)

**CFA CITÉ TECHNIQUE**  
Centre de Formation d'Apprentis





## PARCOURS DE PROFESSIONNALISATION

- 16 semaines de stage
- Possibilité de faire la 2ème année en alternance.
- Association de professionnels aux Contrôles en Cours de Formation
- Portefeuille de compétences professionnelles
- Projets personnalisés encadrés
- Mises en situation pour une spécialisation progressive
- Développement de partenariats Ecole-Entreprises sur des missions de prospections, d'organisation d'événements...

## RECRUTEMENT

### VIA PARCOURSUP

Baccalauréats généraux, technologiques et professionnels

- Avoir entre 16 et 29 ans

Inscription possible de janvier à septembre

Agrément  
Bourses  
Nationales



webmail.ac-aix-marseille.fr



en alternance  
depuis 2024

CFA CITÉ TECHNIQUE  
Centre de Formation d'Apprentis



Erasmus+

bafa  
Brevet d'aptitude aux fonctions  
d'animateur de centres de vacances  
et de loisirs

ETS  
TOEIC



CHARLES PEGUY MARSEILLE  
102 Rue Sylvabelle - 13006 Marseille  
04 91 15 76 40 - jonathan.iniesta@peguy.org  
Accès 5 min par métro ligne 1 (Sortie Estrangin)

LyceeCharlesPeguy  
charlespeguymarseille  
Lycee\_Peguy\_13

<img