

# 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 événementiel 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





## 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

## ENSEIGNEMENTS

- **Relation client et négociation vente (6h)**
- **Relation client à distance et digitalisation (5h)**
- **Relation client et animation de réseaux (4h)**
- **Culture générale et expression (2h)**
- **LV étrangère 1 (3h)**
- **Culture économique, juridique et managériale (5h)**

**TOTAL HEBDOMADAIRE 25h**

**ENSEIGNEMENTS FALCUTATIFS :**

- **LV2 (2h)**

## ACCESSIBILITE

### Accès transport en commun :

Métro 1 (station préfecture) Tram 3 / Bus 57, 55, 60

Aménagement pédagogique pour les candidats en situation de handicap. Accessibilité PMR.

Référent handicap : n.izard@peguy.org

Référent handicap : Hélène INGOUF

06.72.59.99.51 hingouf@formationmetier.fr

**en alternance  
depuis 2024**

## DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS

- Dans toute forme d'organisation comme vendeur, commercial, négociateur, chargé d'affaires ou de clientèle, community manager...
- Avec l'expérience, évolution vers d'autres clientèles ou d'autres fonctions managériales : superviseur, responsable d'équipe, animateur plateau, manager d'équipe, responsable de secteur ou de réseau, animateur de communauté web, responsable de zone...

## POURSUITES D'ÉTUDES

### À CHARLES PÉGUY BAC+3

- Bachelor Marketing Digital \*  
(En formation initiale et en alternance)
- Bachelor Évènementiel \*  
(En formation initiale et en alternance)
- Bachelor Banque Assurance Immobilier \*\*  
(En formation initiale et en alternance)

\*Titre RNCP RDD 36728 - code NSF 310-312 certifié de niveau 6 (EU)

\*\*Titre RNCP certifié de niveau II (FR) niveau 6 (EU) code NSF 313

### BAC+5

- Management du Développement Commercial \*\*\*  
parcours "Marketing Digital" ou "Évènementiel"  
(En formation en alternance)

\*\*\*Titre RNCP code 35199 certifié de niveau 7 (EU)  
En partenariat avec Perrimond