

Niveau 5 | Sur 2 ans | **Apprentissage**

RNCP : 38368 date publication : 11/12/2023

Certification : Ministère de l'Éducation Nationale et de la Jeunesse

BREVET TECHNICIEN SUPERIEUR NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Formation disponible sur **Septèmes les Vallons 13240**



Le titulaire du BTS est un commercial généraliste expert de la relation client considérée sous toutes ses formes (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité. Il communique et négocie avec les clients, exploite et partage les informations, organise et planifie l'activité, met en oeuvre la politique commerciale. Il contribue ainsi à la croissance du chiffre d'affaires de l'entreprise. Pour mener à bien les missions qui lui sont confiées, il doit maîtriser les nouvelles technologies de l'information et de la communication (réseaux sociaux, forums, blogs,...).

PRÉREQUIS

Pour intégrer la formation, il faut...

- Avoir moins de 30 ans
- Niveau minimum : diplôme de niveau IV (Bac ou BP)
- Mobilité et aptitudes aux tâches physiques
- **Permis B non obligatoire**

APTITUDES

Les qualités nécessaires pour exercer ce métier

- Goût du challenge et de la négociation
- Faire preuve d'initiative et d'autonomie
- Volontaire
- Dynamique et persévérant
- Incarner un savoir-être irréprochable
- Ecoute
- Aisance relationnelle
- Forte culture numérique

COMPÉTENCES MÉTIER

Les tâches que je vais apprendre

- Gérer la relation client
- Participer à l'élaboration et à la mise en avant de l'offre commerciale
- Budgétiser l'activité commerciale
- Manager l'équipe commerciale

FINANCEMENT

- **Formation prise en charge**
- **Salaire payé par l'entreprise**
- **Aides financières possibles** pour le permis de conduire/l'accès au logement/l'achat d'équipement pédagogique

MODALITÉS PRATIQUES

Quand et comment intégrer la formation

- Entrées en continu, tout au long de l'année en fonction des places disponibles
- Maximum un mois de délai d'accès
- Pré-inscription sur dossier + entretien de positionnement
- Inscription avec la signature d'un contrat de travail

ACCESSIBILITÉ

- **Accès transport en commun :**
Bus RDT13 – RTM
- Accès PMR
- Formation adaptée
- Référente handicap : Hélène INGOUF : 06 72 59 99 51
hingouf@formationmetier.fr



PLUS D'INFORMATIONS ? Contactez Floriane PETRI :

07 44 75 62 71 | consultante-ufa@sainteelisabeth.org



ÉTUDES | 2 ANS D'ALTERNANCE CFA/ENTREPRISE | 14h/semaine – 1350h en centre, examen inclus

CONTENU

Méthodes pédagogiques

- Alternance de cours théoriques et d'exercices pratiques sur plateau technique agréé en présence de formateurs experts
- E-Campus
- Suivi individualisé

Domaine professionnel

- Culture générale et expression
- Langue vivante étrangère (anglais)
- Culture économique, juridique et managériale
- Relation client et négociation-vente
- Relation client à distance et digitalisation
- Relation client et animation de réseaux
- Atelier de professionnalisation

MODALITES D'ÉVALUATION

- Épreuves ponctuelles
- Validation des domaines selon référentiel de compétences
- Soutenance d'un dossier
- Possibilité de repasser certains blocs de compétences si échec

Agréments et/ou centre d'examen



Taux d'emploi	2025 67%
Taux de poursuite d'étude	2025 33%
Taux de réussite	2025 50%



APRES LA FORMATION | Participation active du CFA au placement des apprenti(e)s pour vous aider à préparer votre sortie

POURSUITE DES ETUDES

- Licence
- Bachelor (à l'UFA Ste Elisabeth)

EMPLOIS POSSIBLES

- Chargé de clientèle
- Animateur de réseau
- Chef des ventes
- Prospecteur
- Négociant

PLUS D'INFORMATIONS ? Contactez Floriane PETRI :
07 44 75 62 71 | consultante-ufa@sainteelisabeth.org