

entreprise

CV

expérience

emploi

# BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

RNCP38368 – Validité 31/12/2028 – Arrêté au

JORF n°0054 du 6 mars 2018

Rentrée 08 Septembre 2025

## Objectifs de la Formation :

- Mener une négociation commerciale en face à face et conclure des ventes complexes (**bloc 1 / U4**)
- Gérer la relation client via les canaux digitaux et organiser une relation client à distance performante (**Bloc 2 / U5**)
- Développer et animer un réseau de partenaires et prescripteurs (**Bloc 3 / U6**)
- Bloc générale : (U1 À U3)**
- Maîtriser la communication écrite/orale dans un cadre professionnel (**U1**)
- Mener une communication commerciale à l'international (**U2**)
- Comprendre les mécanismes de l'économie d'entreprise, du droit commercial et du management d'équipe (**U3**)

## Public visé :

- Jeunes de 18 à 29 ans
- Demandeurs d'emploi
- Personnes en reconversion
- Salariés dans le cadre du dispositif Pro-A

## Financement :

- Prise en charge par l'OPCO de l'entreprise selon les niveaux de prise en charge fixés par France Compétences
- L'alternant est salarié de l'entreprise, rémunéré selon un pourcentage du SMIC (ou du salaire conventionnel)



niveau de diplôme  
5 (Bac + 2)



Durée de la formation :  
24 mois en alternance



Volume horaire  
1352h de formation



1j centre / 4 jours entreprise  
+ 1 semaine complète tous  
les 6 semaines



## Méthodes pédagogiques

- Études de cas réels d'entreprises
- Jeux de rôles (vente, négociation, gestion d'objections)
- Simulations de situations professionnelles (appels, mails, visio)
- Mise en situation concrète sur supports numériques (CRM, ERP, outils collaboratifs)
- Coaching individualisé
- Suivi en entreprise (fiche tuteur + livret de progression)



## Modalités d'évaluation

- QCM, kahoot, jeux de rôles, soutenances orales, livrables, oraux blancs, cas pratiques
- Dossiers professionnels, projet tutoré, plateforme e-learning, suivi des objectifs par coaching.
- Mensuelle ou Trimestrielle (oraux blancs/évaluations par bloc)



## Modalités d'accès

- Rentrée classique à partir de septembre de chaque année
- Possibilité d'entrée jusqu'à décembre sous réserve d'éligibilité. Nous contacter pour en savoir plus.



## Prérequis :

- Être titulaire d'un diplôme ou titre RNCP de niveau 4
- Obtenir une note au moins égale à 10/20 au test de positionnement
- Réussi l'entretien de recrutement

## Certification :

- Le titre professionnel est délivré par le Ministère du Travail et est inscrit au RNCP, niveau 5 (équivalent BAC +2)

En fonction du handicap du stagiaire, nous étudierons les éventuels aménagements spécifiques (Outils, rythme ou modalités particulières adaptés au handicap exprimé).

## Compétences visées :

### 1. Compétences commerciales et relationnelles :

- Réaliser une prospection multicanale (physique, téléphone, e-mail, digital)
- Mener une négociation commerciale efficace
- Adapter sa posture au client BtoB ou BtoC
- Fidéliser et développer un portefeuille clients
- Personnaliser la relation commerciale

### 2. Compétences digitales :

- Utiliser les outils numériques (CRM, campagnes e-mail, réseaux sociaux)
- Gérer la relation client à distance (téléphone, visio, chat...)
- Digitaliser les processus de vente et de fidélisation
- Exploiter les données clients pour cibler et optimiser l'action commerciale

### 3. Compétences d'animation de réseaux :

- Développer et entretenir un réseau de partenaires, distributeurs, prescripteurs
- Créer et animer des communautés (clients, ambassadeurs...)
- Organiser des événements pour renforcer la relation commerciale
- Evaluer la performance des actions réseau

### 4. Compétences en communication :

- Rédiger des supports professionnels clairs et structurés
- Argumenter à l'oral comme à l'écrit

- Adapter son discours aux différents interlocuteurs (clients, partenaires...)

### 5. Compétences en environnement économique et juridique :

- Comprendre le fonctionnement de l'entreprise dans son contexte économique
- Identifier les règles juridiques encadrant la relation client
- Appréhender les styles de management et l'organisation interne

### 6. Compétences linguistiques :

- Communiquer en langue étrangère dans un contexte professionnel
- Participer à des échanges commerciaux internationaux (oraux et écrits)

## « Un accompagnement individualisé,

au cœur de notre démarche pédagogique »

Chaque alternant bénéficie d'un **suivi**

**individualisé** en entreprise, orchestré par nos formateurs en lien avec le tuteur. Ce coaching vise à :

- Mettre en pratique les compétences du référentiel RNCP dans des situations réelles
- Adapter les objectifs de formation aux missions réelles du poste
- Créer un fil rouge entre le centre et l'entreprise, pour garantir cohérence et progression