

# BTS NEGOCIATION & DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

CFA+ FORE



**1350H  
SUR 2 ANS**

**2 jours/Semaine**

## PRÉREQUIS

La formation s'adresse aux élèves titulaires d'un Bac issu de préférence de la vente ou du commerce. Toutefois, les personnes issues d'un Bac général peuvent y accéder. La motivation est un élément indispensable à la réussite.

## FINANCEMENT

Formation éligible au CPF N° 239091  
FINANCEMENTS OPCO,  
TRANSITIONS PRO, Entreprises

## CERTIFICATION

Diplôme de Niveau 5 (BAC+2), enregistré et inscrit au Répertoire National des Certifications Professionnelles.  
Code RNCP : 38368 enregistré le 11/12/2023  
Code Diplôme Apprentissage : 32031210

## CONTACTS

Delphine PIERQUIN 0690 05 76 46 / 0590 38 22 78  
delphine.pierquin@fore.fr  
Christine GUENIOT 0690 48 26 50 / 0590 38 71 36  
christine.gueniot@fore.fr  
Jacqueline JIOUT 0690 25 59 28 / 0590 38 71 31  
jacqueline.jiout@fore.fr

## METHODES PEDAGOGIQUES :

Méthodes Active et Participative : Apports opérationnels par des spécialistes du secteur • Mises en situation  
Travaux dirigés • Etudes de cas • Présentiel / Distanciel

**MOYENS PEDAGOGIQUES :** Salle informatique connectée Internet (fibre optique) • Documentations sur plateforme informatique TEAMS • Vidéo projecteur • Matériel salle de formation

**SUIVI ET EVALUATIONS :** Contrôles continus. Des études de cas pratiques sont réalisées. Le contenu est élaboré à partir du référentiel du diplôme consultable sur le RNCP. Une progression pédagogique est remise par chaque formateur. Un classeur pédagogique permet de suivre le déroulement de la formation en conformité avec le référentiel. TEAMS permet de télécharger les cours et de recevoir toutes les informations inhérentes à la formation.

MINISTÈRE  
DE L'ENSEIGNEMENT  
SUPERIEUR  
ET DE LA RECHERCHE



[www.fore.fr](http://www.fore.fr)

## LE OU LA TITULAIRE DU BTS NEGOCIATION & DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT DOIT ÊTRE CAPABLE DE :

- Cibler et prospecter la clientèle
- Maîtriser la relation client omnicanale
- Implanter et promouvoir l'offre chez les distributeurs
- Développer et piloter un réseau de partenaires
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale
- Créer et animer un réseau de vente directe



# BTS NEGOCIATION & DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

## PROGRAMME

### 1 Relation client et négociation-vente

- Cibler et prospecter la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un événement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale

### 2 Relation client à distance et digitalisation

- Maîtriser la relation omnicanale
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client en e-commerce

### 3 Relation client et animation de réseaux

- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- Développer et animer un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe



## POURSUITE D'ÉTUDES

- Responsable Marketing Opérationnel
- Community Manager
- Bachelor Marketing et Communication Digitale

Pour toute demande de mobilité se rapprocher de LADOM :

<https://ladom.fr/implantation/ladom-guadeloupe/>

Pour plus de renseignements contacter Mathieu JANUS au 0690 76 96 56



## PERSPECTIVES D'EMPLOI

• Vendeur.se, Représentant.e, Commercial.e terrain, Négociateur, Délégué.e commercial.e, Conseiller.ère Technicommercial.e, Télévendeur.se, Téléconseiller.ère, Conseiller.ère client, Chargé.e d'assistance, Technicien.ne de la vente à distance de niveau expert

• Animateur.rice commercial.e site e-commerce, Assistant.e responsable e-commerce, Commercial.e e-commerce, Commercial.e web e-commerce

• Marchandiseur.euse e-marchandiseur.euse  
• Animateur.trice réseau, Animateur.trice des ventes  
• Conseiller.e, Vendeur.se à domicile, Représentant.e

Le ou la commercial.e terrain/site accompagne le client/usager tout au long du processus commercial et intervient sur l'ensemble des activités avant, pendant, et après l'achat. Conseil, prospection, animation, devis, veille, visites, négociation vente, SAV...