



Brevet de Technicien Supérieur

Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Pour qui ?

Le titulaire du **BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client** est un commercial généraliste expert de la relation client considérée sous toutes ses formes (en présentiel, à distance, en e-relation) et dans toute sa complexité.

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,...).

Ce BTS forme de futurs commerciaux capables de :

- Communiquer et négocier avec les clients
- Répondre aux besoins des clients en proposant les produits et services de l'entreprise
- Contribuer à la croissance du chiffre d'affaires de l'entreprise
- Prendre des décisions relatives à l'activité commerciale
- Diriger une équipe commerciale

Les stages en milieu professionnel

Les compétences techniques et les savoirs du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client sont complétées par **16 semaines** de stage réparties sur les 2 années de formation :

- 8 semaines en fin de 1^{ère} année
- 8 semaines en 2^{ème} année

Les stages font l'objet d'évaluations prises en compte pour la délivrance du diplôme.

Ces stages en entreprises sont obligatoires et essentiels au futur diplômé. Ils lui permettront de mettre en application les compétences acquises en formation et de s'insérer plus facilement professionnellement grâce à l'expérience acquise.

Ils peuvent être réalisés en France ou à l'étranger.

L'accès à la formation

Ce BTS est ouvert à tous les élèves titulaires d'un baccalauréat général, technologique ou professionnel.

Le dossier de candidature doit être constitué sur la plateforme Parcoursup. Le BTS est une formation sélective et tous les dossiers seront examinés par une commission.

Les métiers

Le **BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client** vise tous les métiers dans les secteurs d'activités suivants :

- Concessions automobiles
- Banque et assurances
- Agences immobilières
- Travail temporaire
- Grande distribution

Quelques exemples :

- Chargé(e) de clientèle
- Responsable secteur
- Animateur(rice) réseau
- Négociateur(rice)
- Téléconseiller(ère)
- Prospecteur(rice)



Brevet de Technicien Supérieur

Négociation et Digitalisation de la Relation Client



Les matières

Enseignement Général



- Culture générale et expression
- LV1 (anglais)
- Culture économique, juridique et managériale

1ère année	2ème année
2h	2h
3h	3h
5h	5h

Enseignement Professionnel



- Relation client et négociation vente
- Relation client à distance et digitalisation
- Relation client et animation de réseaux
- Ateliers de professionnalisation

1ère année	2ème année
6h	6h
5h	5h
4h	4h
4h	4h

Les ateliers de professionnalisation

Préparer l'insertion professionnelle

- Initiation aux techniques de recherche d'emploi
- Recherche d'entreprise pour le stage
- Demi-journées possibles en entreprise de préparation de stage.

Préparer l'examen

- Préparer les épreuves de l'examen s'appuyant sur le stage
- Préparer des épreuves en CCF
- Passer les épreuves de CCF

Les examens

Épreuves écrites ou orales

- Culture générale et expression
- Langue vivante (Anglais)
- Culture économique, juridique et managériale
- Relation client à distance et digitalisation

Épreuves en CCF

- Relation client et négociation vente
- Relation client à distance et digitalisation
- Relation client et animation réseaux

CCF : Contrôle en Cours de Formation

Les poursuites d'études

Exemple

- Licences et Masters (intégration possible en L3)
- Grandes écoles de commerce (via les concours passerelles)
- Concours administratifs

