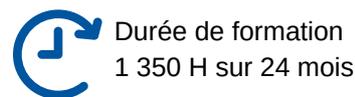


# Négociation et Digitalisation de la Relation Client



Durée de formation  
1 350 H sur 24 mois

## PRÉSENTATION GÉNÉRALE

Le titulaire du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client est un **commercial polyvalent**, capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités et dans tout type d'organisation avec tout type de clientèle (B to B, B to C, B to G), quelle que soit la forme de la relation client (physique, à distance, e-relation). Il sera conduit à investir les contenus commerciaux numériques (sites web, réseaux sociaux), il saura comment améliorer le référencement d'un site.

### OBJECTIFS

L'objectif est de former les futurs collaborateurs commerciaux aux techniques de commercialisation de tout type de produits et services. Ils maîtriseront l'approche clientèle par le numérique via les sites internet (WordPress et PrestaShop) et les réseaux sociaux.

### PRÉQUIS

Être titulaire d'un baccalauréat général, technologique ou professionnel (ou tout autre diplôme de niveau 4)  
Mobiliser des **aptitudes** liées au commerce : communication aisée, ténacité, persévérance.  
Montrer de réelles **compétences** méthodologiques et numériques.

### MODALITÉ D'ADMISSION

Inscription de Janvier à Septembre  
Tests et entretien personnalisé de motivation et d'orientation

### TARIF

Gratuit pour l'apprenant – Formation financée dans le cadre d'un contrat d'apprentissage (contrat d'apprentissage)

### MÉTHODES MOBILISÉES ET MODALITÉS D'ÉVALUATIONS

Formation en présentielle avec une équipe pédagogique professionnelle et expérimentée.  
Équipement informatique et connexion internet  
Contrôle continu et BTS Blancs  
Passage des épreuves du BTS en mai/juin  
En cas de non obtention du diplôme, les matières validées (minimum 10/20) sont conservées durant 5 ans.

### ACCESSIBILITÉ PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP

Locaux adaptés aux personnes à mobilité réduite.  
ISCIO est sensible aux enjeux de l'inclusion et est investi sur la thématique du handicap. Nous sommes à l'écoute des personnes en situation de handicap pour faciliter et organiser leur apprentissage durant les formations dispensées.

Pour plus d'information, contacter notre référente handicap :  
Madame Sellerin Stéphanie : 01.69.86.90.41 - stephanie@iscio.com

### RYTHME DE L'ALTERNANCE

2 jours en formation / 3 jours en entreprise.  
Rentrée : Septembre

### LIEU DE FORMATION

ISCIO - 3 Rue du Lycée - 91400 ORSAY

ISCIO - 3 Rue du Lycée - 91 400 Orsay  
01 69 86 90 41 - stephanie@iscio.com

V.2 MAJ le 28/09/2022

# PROGRAMME

## E1 – Cultures Générales et Expression – 90h

- Consolider l'expression écrite et orale et communiquer
- Enrichir le vocabulaire et travailler la syntaxe
- Découvrir les thèmes de l'examen à travers les textes littéraires, presse, films...

## E2 – Expression et Communication en Langue Anglaise – 90h

### Les compétences à acquérir sont :

- Accent sur la compréhension et l'expression orale avec l'étude de documents tirés de la vie quotidienne du pays étranger (journaux, magazines, enregistrements, films...) et des documents commerciaux, courriers professionnels, sites internet...

## E3 – Culture Economique, Juridique et Managériale – 230h

### L'enseignement de la CEJM à pour objectif de :

- Disposer d'une culture économique, juridique et managériale nécessaire à la compréhension des enjeux et des défis auxquels doivent répondre les entreprises

- S'appropriier le cadre économique, juridique et managériale de son activité professionnelle
- Communiquer avec les différentes parties prenantes de l'entreprise.

### Les six thèmes étudiés sont :

- L'intégration de l'entreprise dans son environnement
- La régulation de l'activité économique
- L'organisation de l'activité de l'entreprise
- L'impact du numérique sur la vie de l'entreprise
- Les mutations du travail
- Les choix stratégiques de l'entreprise

## E4 – Relation Client et Négociation-Vente – 270h

Le dossier est rédigé par le candidat et comprendra 2 fiches descriptives professionnelles de nature différente avec une description des activités réalisées dans un contexte réel. Les sujets étudiés :

- Développement de la clientèle
- Négociation, vente et valorisation de la relation client
- Animation de la relation client
- Veille et expertise commerciales

## E5 – Relation Client à Distance et Digitalisation – 270h

Une étude de cas reposant sur un contexte réel d'organisation avec production d'un écrit structuré sur une question de réflexion commerciale.

- Gestion de la relation client à distance
- Gestion de la e-relation
- Gestion de la vente en e-commerce

Epreuve pratique sur poste informatique. Elle s'appuie sur un contexte digital de référence (site web ou site de e-commerce).

- Animer la relation client digital
- Développer la relation client en e-commerce

## E6 – Relation Client et Animation de Réseaux – 200h

Dossier comprenant 3 fiches descriptives d'activités professionnelles.

- Animation de réseaux de distributeurs
- Animation de réseaux de partenaires
- Animation de réseaux de vente directe

## Atelier de professionnalisation – 200h

NATURE DES ÉPREUVES	MODE	DURÉE	COEF.
E1 – Expression Française	Écrit	4 heures	3
E2 – Communication en Langue Vivante Etrangère	Oral	30 min* + 30 min	3
E3 – Culture Economique, Juridique et Managériales	Écrit	4 heures	3
E4 – Relation Client et Négociation-Vente	Oral	40 min* + 1 heure	5
E5 – Relation Client à Distance et Digitalisation	Écrit Pratique	3 heures + 40 minutes	4
E6 – Relation Client et Animation de Réseaux	Oral	40 minutes	3

\*Temps de préparation

Retrouvez toutes les informations concernant le BTS sur le site du CFA



Les indicateurs de résultats sont disponibles sur le site <https://www.interjeunes.education.gouv.fr/diffusion/accueil>