

# BTS

## Négociation Digitalisation de la Relation Client

Niveau BAC +2 (Niveau 5) · Titre inscrit au RNCP\* (fiche 38368)

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

L'objectif du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client est de former un collaborateur capable de mettre en œuvre une stratégie commerciale et marketing afin de nouer une relation de proximité avec les clients.

L'apprenti apprend à créer et développer une clientèle par la mise en œuvre de plan de prospection. Il est formé à la communication et à la négociation afin d'être capable d'élaborer et de proposer une solution commerciale permettant d'accroître le chiffre d'affaires. Formé à l'organisation et au management de l'activité commerciale, il est capable de suivre la relation et d'interagir via différents supports et/ou outils numériques.

**Aptitudes à l'emploi** : Fibre commerciale – Sens de l'organisation et des responsabilités – Disponibilité – Flexibilité – Autonomie – Volonté – Sens de l'analyse

#### Compétences : Relation client et négociation-vente

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

#### Compétences : Relation client à distance et digitalisation

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

#### Compétences : Relation client et animation de réseaux

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



### FORMATION

#### Dates de démarrage et de fin de la formation

Septembre 2025 – Juin 2027

#### Durée

2 ans en alternance sous contrat d'apprentissage (1350h de formation)

**Le CFA IFIR t'accompagne dans ta recherche d'employeur.**

#### Rythme d'alternance

**LYCÉE CARRIAT** : 1 semaine en entreprise, 1 semaine en centre de formation

**Eklya** : nous contacter.

**CADP** : 2 Jours / 3 jours

#### Lieux de formation possibles

- LYCÉE CARRIAT – Bourg-en-Bresse (01)
- Eklya – Écully (69), Saint-Étienne (42)
- Campus Alternance Drôme Provence – Pierrelatte (26)

#### Coût de formation

Formation financée par les OPCO\*. **Gratuite** pour les apprentis et les employeurs privés.

\*OPCO : Opérateurs de compétences

### PRÉ-REQUIS

- Être âgé de **16 à 29 ans** révolus\*
- Être au moins **titulaire d'un BAC** (général, pro ou technologique) **ou d'un DAEU** (Diplôme d'Accès aux Études Universitaires)
- Permis B apprécié pour la recherche d'entreprise

**Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap et/ou titulaires d'une Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH).**

\*Pas de limite d'âge pour les personnes bénéficiant d'une Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé.



### MODALITÉS DE RECRUTEMENT & DÉLAIS D'ACCÈS

Étude du dossier, entretien individuel & test de positionnement écrit (si besoin) entre février et la date d'entrée en formation.

Le recrutement s'organise par le **dépôt d'un dossier de candidature en ligne** sur le site : [www.ifir.fr/candidature-en-ligne](http://www.ifir.fr/candidature-en-ligne)

### ET APRÈS LA FORMATION ?

#### Que fait le titulaire de cette formation ?

Le titulaire du BTS Négociation Digitalisation de la Relation Client **est responsable de la relation client sous toutes ses formes** (présentiel, à distance, e-relation, etc.). Il **communique et négocie avec les clients, collecte les informations et les analyse pour mettre en œuvre la politique commerciale**. Première interface entre l'entreprise et son marché, il participe à l'organisation commerciale et contribue à la performance.

#### Emplois accessibles

- **Postes** : technico-commercial, animateur commercial site e-commerce, chargé d'affaires ou de clientèle, vendeur, responsable de secteur, responsable e-commerce, etc.
- **Divers secteurs** : unité commerciale virtuelle ou physique de tout type de secteur.

#### Poursuite d'études

- **Licence Pro (niv. BAC +3)** : Commercialisation de Produits et Services ou Management des Activités Commerciales,
- **Titre Certifié (niv. BAC +3)** : Responsable de Distribution Omnicanale
- **Bachelor (niv. BAC +3)** : divers cursus possibles.

#### Équivalences

Nous contacter pour étudier les éventuelles possibilités d'équivalences.

#### Passerelles

Nous contacter pour étudier les éventuelles passerelles possibles (en fonction du parcours et du site de formation).



### ACCESSIBILITÉ AUX PUBLICS EN SITUATION DE HANDICAP

Pour tout besoin spécifique et toute adaptation, consultez **notre référente H+** :

Diane BERLUCCHI · [referenthandicap@ifir.fr](mailto:referenthandicap@ifir.fr)



### CONTACTS

**Contacte ton interlocutrice privilégiée pour un accompagnement plus précis !**

**Pour le Lycée Carriat, Eklya, Campus Alternance Drôme Provence :**

Pauline FERRERO · [pferrero@ifir.fr](mailto:pferrero@ifir.fr) · 07 87 73 31 47

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

| UNITÉS D'ENSEIGNEMENT                             | UNITÉ | MODE                                                                | COEFF. | DURÉE                    |
|---------------------------------------------------|-------|---------------------------------------------------------------------|--------|--------------------------|
| E1 – Culture générale et expression               | U1    | Ecrit                                                               | 3      | 4h                       |
| E2 – Communication en langue vivante étrangère 1  | U2    | Oral                                                                | 3      | 30 min.*<br>+<br>30 min. |
| E3 – Culture économique, juridique et managériale | U3    | Ecrit                                                               | 3      | 4h                       |
| E4 – Relation client et négociation-vente         | U4    | CCF<br>2 situation<br>d'évaluation                                  | 5      | –                        |
| E5 – Relation client à distance et digitalisation | U5    | Epreuve ponctuelle<br>écrite<br>+<br>Epreuve ponctuelle<br>pratique | 4      | 3h<br>+<br>40 min.       |
| E6 – Relation client et animation de réseaux      | U6    | CCF<br>2 situations<br>d'évaluation                                 | 3      | –                        |
| EF1 Communication en langue vivante étrangère 2** | UF1   | Oral                                                                | –      | 20 min.<br>(20min*)      |

\*Temps de préparation

\*\* La langue vivante étrangère choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire. Seuls les points au-dessus de la moyenne peuvent être pris en compte.

### Blocs de compétences

Nous contacter pour plus d'informations sur la possibilité de valider des blocs de compétences.