

# BTS NÉGOCIATION & DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT



## Public

- À partir de 15 ans sous condition et jusqu'à 29 ans révolus pour les contrats en alternance
- Sans condition d'âge pour les personnes en situation de handicap

## Pré-requis

- Titulaire du niveau 4 ( bac ou autres )

## Modalités et délais d'accès

- Candidater en ligne
- Se présenter et satisfaire à l'entretien de motivation
- Rentrée prévue en Septembre / Octobre

## Tarifs de la formation

- Contrat d'Apprentissage & Professionnalisation : Coût de la formation pris en charge par l'OPCO / l'entreprise

## Objectifs

- Gérer un portefeuille clients
- Négocier, vendre en direct ou à distance
- Organiser un événementiel
- Animer des réseaux professionnels
- Communiquer en respectant les usages de la profession

## Durée

- 1350 heures / 24 mois
- Alternance 2 semaines en centre de formation et 2 semaines en entreprise

## Poursuite d'études

- Bachelor RDO - Responsable de la Distribution Omnicanale
- Bachelor RDC - Responsable de Développement Commercial
- Bachelor CCPB BA - Chargé de clientèle particuliers et professionnels en banque et assurance
- Bachelor Qualité Sécurité Environnement
- Bachelor Chargé du Développement des Ressources Humaines

Niveau de diplôme RNCP 38368

- Diplôme de niveau européen 5 délivré par le Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche
- BTS / BAC+2
- Date d'enregistrement à la certification : 06/07/2018

## Voie d'accès

- Alternance : 2 semaines / 2 semaines

## Débouchés professionnels

- Vendeur(se), représentant(e), commercial(e) terrain, négociateur(trice), conseiller(ère) commercial(e), chargé(e) d'affaires ou de clientèle, technico-commercial(e)
- Télevendeur(se), téléconseiller(e), conseiller(e) client à distance, chargé(e) d'assistance, technicien(ne) de la vente à distance de niveau expert
- Animateur(trice) commercial site e-commerce, assistant(e) responsable e-commerce, commercial(e) e-commerce, commercial(e) web-e-commerce
- Marchandisseur, chef(fe) de secteur, e-marchandisseur
- Animateur(trice) réseau, animateur des ventes
- Conseiller(e), vendeur(se) à domicile, représentant(e), ambassadeur(drice)

## Passerelles

- Possibilité d'admission parallèle, se rapprocher du service des inscriptions

## Contact

Laura COMBES  
contact@campus120.cci.fr  
05 49 60 35 63

## Lieu de la formation

CCI de la Vienne - Campus 120  
120 rue du Porteau  
86000 Poitiers

## Inscription

Flashez le code ou saisissez l'adresse <https://urlz.fr/nA9X>





Taux de réussite  
en 2024

**86 %**



Taux de  
satisfaction en 2024

**92 %**

D'autres indicateurs sur : <https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/accueil>



Nombre

d'apprentis 2023/2024

**22**

## Programme & Contenu

### Relation Client et Négociation-Vente

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

### Relation Client à Distance et Digitalisation

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

### 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 générale

- Culture générale et expression
- Communication en langue vivante étrangère
- Culture économique, juridique et managériale

## Méthodes et moyens mobilisés

- Opérations Appels téléphoniques en collaboration avec la CCI Vienne, visite de plateaux de centres d'appels, actions de référencement en grande distribution, opérations de vente directe et/ou en réunion
- Formation aux outils digitaux (Prestashop, WordPress, Mautic...), rédaction sur le Web, mise en place de newsletter, construction de pages web, dynamisation de site Internet
- Cours et cas pratiques

## Modalités d'évaluations

- Deux évaluations par semestre, par matière, adaptées au type d'épreuve préparée (oral, écrit, étude de cas, mise en pratique).
- Examen blanc
- CCF, examen terminal
- Validation par blocs de compétences



Cofinancé par  
l'Union Européenne



[www.campus120.fr](http://www.campus120.fr)



### Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Nos établissements sont engagés dans une démarche de progrès pour l'accessibilité des centres de formation, en collaboration avec le Centre Ressource Formation Handicap. Pour connaître la faisabilité de votre projet de formation, contactez directement notre référent handicap : [referent-handicap@campus120.cci.fr](mailto:referent-handicap@campus120.cci.fr)

- Une expérience de +30 ans dans la formation et de connexion avec les entreprises de la Vienne
- Un accompagnement dans vos recherches d'entreprises
- Des salles de cours équipées selon les spécialités : laboratoire, cuisine, restaurant, bar, boutique...
- Un site convivial de 6 hectares, avec parking, gymnase, espaces verts, restauration ...

### CCI de la Vienne - CAMPUS 120

120 rue du Porteau - 86000 POITIERS

Tél : 05 49 37 44 50

CCI Vienne - Service communication

SIREN 188 600 035

Ne pas jeter sur la voie publique

Document non contractuel

Mise à jour : 18 septembre 2024