

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Initial

Apprentissage



En partenariat avec :

NOTES

This image shows a full page of a handwriting practice worksheet. It consists of approximately 20 horizontal rows. Each row is defined by two parallel dotted lines, creating a series of uniform gaps for letter height. The entire page is otherwise blank, with no margins, text, or other markings.

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT



MANAGER COMMERCIAL AYANT POUR MISSION LA GESTION DE LA RELATION CLIENT

Initial ou Apprentissage

Durée de la formation

→ 2 ans - Apprentissage dès la première année.

Pour qui ?

Les élèves titulaires d'un bac général, technologique ou professionnel.

Rythme d'apprentissage

→ 3 jours de formation.
→ 2 jours en entreprise.

Modalité d'inscription

L'inscription est soumise à la signature d'un contrat d'apprentissage avec une entreprise dans les 90 jours suivant la rentrée.

Missions

- **Gérer** la relation client.
- **Négocier** et accompagner la relation client.
- **Organiser** et animer un événement commercial.
- **Prospecter** et fidéliser la clientèle.
- **Contribuer** à la croissance du CA de l'entreprise.

Digitalisation des activités commerciales (sites web, applications et réseaux sociaux, blogs...).

Domaines du commerce abordés

- Les techniques de négociation.
- L'organisation et le management de l'activité commerciale.
- La gestion de la relation client.
- La gestion du système d'information commerciale.

Secteurs concernés

- Tous les secteurs d'activité.
- Tous types d'organisations.

Exemples de poursuites d'études

- Licence Commerce Vente Marketing (Bac+3).
- Licence professionnelles (Bac+3).
- Bachelors (Bac+3).
- Écoles de Commerce spécialisées dans le Business Development ou le Management (Bac+5).

Exemples de débouchés professionnels

- Chef des ventes, responsable de secteur.
- Négociateur, conseiller de clientèle.
- Prospecteur, animateur des ventes.
- Technicien de la vente à distance.
- Commercial e-commerce.

CONTENU DE LA FORMATION ET PROGRAMME

Atouts du BTS

- **Partenariat** avec les entreprises.
- **Esprit** marketing et démarche commerciale.
- **Méthodologie** centrée sur la relation client.
- **Techniques** de communication commerciale et de management commercial.
- **Culture** économique, juridique et managériale.
- **Certification** en anglais niveau entrée B1, sortie C1.
- **Possibilité** de poursuite d'études au Québec.

Qualités requises

- Faculté d'adaptation.
- Sens de l'organisation.
- Goût du contact.
- Dynamisme.

Statut

- **Étudiant** (16 semaines de stage sur les deux années).
- **Alternant** en apprentissage (possibilité en première année).

Volume horaire hebdomadaire (en initial)

Modules de formation	Année 1	Année 2
Culture générale et Expression	2h	2h
Anglais LV1 obligatoire	3h	3h
Culture économique, juridique et managériale	4h	4h
Culture économique, juridique et managériale appliquée	1h	1h
Relation client et Négociation-Vente	6h	6h
Relation client à distance et digitalisation	5h	5h
Relation client et animation réseaux	4h	4h
Ateliers de professionnalisation	4h	4h
Total	29h	29h
Langue vivante étrangère 2 (option)	2h	2h

NOS FORMATIONS BAC +2, BAC +3 ET CERTIFICATIONS

→ **BTS Comptabilité Gestion***

→ **BTS Commerce International*****

→ **BTS Management Commercial Opérationnel***

→ **BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client***

→ **BTS Gestion de la PME***

→ **BTS Management en Hôtellerie-Restauration***

→ **Licence Commerce Vente Marketing****

→ **Licence Commerce International****

→ **Bachelor Responsable en Gestion Administrative et Ressources Humaines****

→ **Bachelor Responsable du Développement des Affaires**



*Formations en initial
ou en alternance

**Formations en alternance

***Formation en initial

Retrouvez nos plaquettes de
formation sur notre site internet
institution-robin.com

NOTES

[illegible]

NOTES

[illegible]

INSTITUTION ROBIN

**Établissement Catholique
d'Enseignement Privé associé à l'État**

Contact - Initial

Pôle Enseignement Supérieur

enssup@institution-robin.fr

04.74.53.09.78

Contact - Apprentissage

Unité de Formation en Apprentissage

ufa@institution-robin.fr

04.74.53.09.78

Campus de Vienne Centre

1 cours Brillier, 38200 Vienne

www.institution-robin.com

