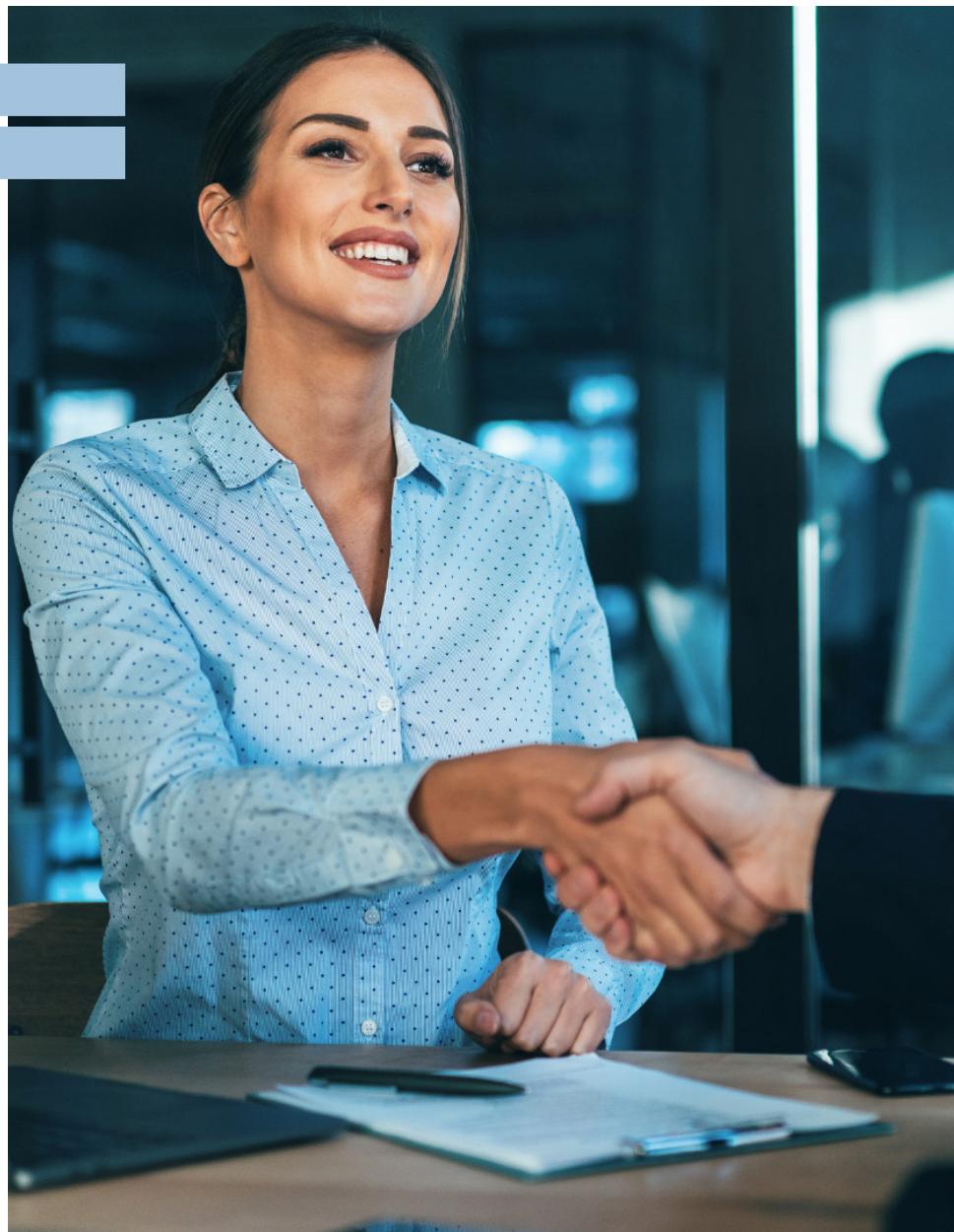


# BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Initial

Apprentissage



En partenariat avec :

## NOTES

# 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.

#### Rytme 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 évènement 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
<b>Total</b>	<b>29h</b>	<b>29h</b>
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 des 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

## NOTES

# 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](http://www.institution-robin.com)

