

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

NIVEAU 5



Chambre
de **Métiers**
et de l'**Artisanat**

CMA FORMATION

PRÉREQUIS

- Être titulaire d'un Baccalauréat : Bac pro, Bac STMG, Bac général.
- Jeunes et adultes.
- Projet professionnel confirmé (possibilité de stage pour validation de projet, contactez-nous)

PROGRAMME

- Relation client et négociation-vente
- Relation client à distance et digitalisation
- Relation client et animation de réseaux
- Développement commercial et gestion de portefeuille
- Culture économique, juridique et managériale
- Communication professionnelle et outils numériques
- Culture générale et expression
- Langue vivante étrangère

DURÉE

24 mois.

Le BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client forme des commerciaux capables de développer un portefeuille clients grâce à une stratégie omnicanale. Vous y apprendrez à prospecter, à négocier et à conclure des ventes, puis à fidéliser la clientèle en assurant un suivi avant et après l'achat.

La formation met l'accent sur la maîtrise des outils numériques, des réseaux sociaux et de l'e-commerce pour créer des points de contact variés. Vous développerez des compétences en marketing, en communication et en animation de réseaux de vente, ainsi qu'une culture d'entreprise et des pratiques éthiques.

Ce diplôme vous prépare à des postes de commercial, de conseiller clientèle ou de responsable de secteur dans de nombreux secteurs d'activité.



OBJECTIFS

Acquérir les compétences qui permettent de :

- Cibler et prospecter la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un événement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale
- Maîtriser la relation omnicanale
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client en e-commerce
- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- Développer et animer un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe

SAVOIR-ÊTRE

- **Communication digitale** : utiliser les canaux numériques pour interagir efficacement.
- **Négociation** : trouver un accord équilibré dans l'intérêt du client et de l'entreprise.
- **Adaptabilité** : se tenir à jour des nouvelles pratiques digitales et commerciales.
- **Autonomie** : gérer son planning et ses actions commerciales avec réactivité.

CENTRES D'INTÉRÊT

- Tu es attiré par la négociation commerciale, la prospection et la relation client digitale.
- Tu aimes analyser besoins, argumenter et proposer des offres adaptées à chaque client.
- Tu ambitionnes de devenir responsable commercial, développer stratégie omnicanale et atteindre objectifs.

MODALITÉS

Fiche de candidature, préinscription, tests et entretien de positionnement.

COÛT

Selon le statut du bénéficiaire (nous consulter)

Gratuité de la formation pour l'apprenti : Prise en charge par l'OPCO de l'entreprise formatrice.

Frais annexes à prévoir (matériel, équipement, repas et internat)

PLANNING

Entrée cadencée, possible tout au long de l'année, nous consulter.

LIEU(X) DE FORMATION

DIJON
BESANÇON
CHALON-SUR-SAÔNE
SENS
BELFORT-TRÉVENANS

ACCESSIBILITÉ

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap.

> Référent Handicap sur chaque site de formation.

Pour plus d'informations, contactez-nous.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES D'ENCADREMENT

La formation est encadrée par des professeurs de matières techniques et générales, ainsi que par un maître d'apprentissage ou tuteur en entreprise.

- Formation en alternance : présentiel centre et période en entreprise, FOAD
- Accompagnement personnalisé, adaptation des parcours et soutien
- Moyens pédagogiques diversifiés (exercices pratiques, documents écrits, supports audios et visuels, outils multimédias).
- Ressources documentaires,
- Plateaux techniques reconstituant les conditions de réalisation des gestes professionnels.

Dans le cadre des formations à distance, les formateurs restent disponibles pour toute question qui pourrait être posée par un apprenant, via une plateforme dédiée.



SUIVI ET ÉVALUATION DE L'ACTION

- Evaluations semestrielles avec conseil de classe, bulletins.
- Evaluation des acquis : en cours de formation et évaluation finale
- Evaluation des périodes en entreprise
- Attestation de formation
- Enquête de satisfaction



Validation

Diplôme inscrit au RNCP, de niveau 5

Examen en fin de formation : validation totale ou partielle

DÉBOUCHÉS

Vendeur
Commercial terrain
Négociateur
Délégué commercial
Conseiller commercial
Chargé d'affaires ou de clientèle
– Technico-commercial

POURSUITE D'ÉTUDES POSSIBLE AVEC CMA FORMATION

Bachelor Responsable d'Etablissement Marchand
Bachelor Conseiller de clientèle en assurances et produits financiers

Toutes nos formations sur

www.cmaformation-bfc.fr

