



## BTS

### NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Formation Post Bac

RNCP  
38368

BREVET TECHNICIEN SUPÉRIEUR

#### Débouchés

- Prospecteur ou téléprospecteur
- Animateur des ventes ou de réseau
- Vendeur
- Commercial ou technico-commercial
- Téléconseiller
- Chargé de clientèle

#### Conditions d'accès et prérequis

- Etre titulaire du baccalauréat.
- Signer un contrat d'apprentissage (pour les moins de 30 ans) ou de professionnalisation, d'une durée de deux ans, avec un employeur.
- Entrée permanente

#### Qualités requises

- Sens du service
- Dynamisme
- Accueil et écoute
- Polyvalence

Ce vendeur manager commercial qui prend en charge la relation client dans sa globalité, contribue fortement à la croissance du chiffre d'affaires de l'entreprise.

Il doit aussi maîtriser les technologies de l'information et de la communication liées à la digitalisation des activités commerciales.

#### Modalités pédagogiques

- 1350 heures de formation à l'IMSÉ sur 2 ans
- 2 jours par semaine (lundi et mardi) + 1 mercredi par mois à l'IMSÉ. 8h/jour
- Le reste de la semaine en entreprise
- Cours théoriques et travaux pratique animés par des enseignants et formateurs issus du monde professionnel.
- Effectif minimum 12

#### Objectifs de formation

Le titulaire du B.T.S. Négociation et Digitalisation de la Relation Client devra être capable d'assumer dans son activité professionnelle, les fonctions suivantes :

- Gestion de la relation client (développement du portefeuille clients, participation à des salons, exploitation de l'information commerciale...) et vente-négociation
- Gestion de la relation client à distance, de la e-relation client, de la vente en e-commerce
- Animation de réseaux de distributeurs, de partenaires et de vente directe

L'IMSÉ possède l'agrément H+ délivré par la région Auvergne Rhône-Alpes garantissant aux publics en situation de handicap :

- une accessibilité au bâtiment, aux espaces de formation et lieux de vie
- des méthodes pédagogiques adaptées
- un interlocuteur privilégié - référent handicap





BTS

## NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

### Programme de la formation

La formation s'organise en 3 blocs de compétences :

#### Domaine professionnel

- RNCP38368BC01 - Relation client et négociation-vente
- RNCP38368BC02 - Relation client à distance et digitalisation
- RNCP38368BC03 - Relation client et animation de réseaux

#### Domaine général

- Culture générale et Expression
- Anglais
- Culture économique, juridique et managériale

#### Modalités d'évaluation

- Evaluations régulières des compétences acquises pendant la formation
- Examen ponctuel terminal sanctionné par un diplôme national

#### TARIFS : 9 000 €

Ce tarif inclut les coûts pédagogiques et le 1er équipement.  
La formation est gratuite pour le bénéficiaire en apprentissage ou en contrat de professionnalisation.

En apprentissage, le coût de la formation est intégralement pris en charge par la branche professionnelle, via l'OPCO.

Pour la formation adulte, d'autres partenaires financiers existent, contactez un conseiller en évolution professionnelle

### Conditions de réussite

- Assiduité
- Respect des consignes de l'encadrement en entreprise et à l'IMSÉ
- Implication de l'entreprise garantissant une activité adaptée au référentiel de formation prenant en compte les progressions pédagogiques
- Implication de l'apprenant dans les tâches confiées




#### INSTITUT DES MÉTIERS DE SAINT-ÉTIENNE

1 Rue Auguste Colonna  
42100  
Saint-Étienne

04 77 59 31 90  
communication@im-saintetienne.fr  
www.im-saintetienne.fr

#### SUIVEZ NOTRE ACTUALITÉ

 @im\_saintetienne

 Institut des Métiers de Saint-Étienne

 Institut des Métiers de Saint-Étienne