



QU'EST-CE QUE LE B.T.S NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT ?

- Diplôme d'État post-bac
- Axé sur le secteur du commerce
- Durée de formation : 2 ans
- Niveau terminal d'études : 2 ans

QUELS OBJECTIFS À L'ISSUE DE LA FORMATION ?

- Être capable de mener, en autonomie, une relation commerciale (*professionnelle ou particulier*) en face à face avec le client mais aussi via toutes les approches commerciales à distance (*vente en ligne, réseaux sociaux, forums, blogs...*)

QUEL PROFIL POUR CE B.T.S ?

Les aptitudes

- Adaptabilité, goût du challenge, aisance à l'oral, bon relationnel, dynamisme, motivation, esprit d'initiative, culture numérique

Les compétences développées

- Maîtrise des techniques de vente
- Maîtrise de l'outil informatique et des technologies de l'information et de la communication

Les conditions d'accès

- Baccalauréat technologique S.T.M.G
- Baccalauréat professionnel (*commerce, vente*)
- Baccalauréat général (Économique et sociale – Scientifique - Littéraire)

LES STAGES EN ENTREPRISES

Des périodes de formation en milieu professionnel :

- 16 semaines réparties sur les deux années de formation
- Dans des domaines très diversifiés (*tourisme, professions immobilières, banque et assurance, informatique, publicité...*)

Compétences à acquérir :

- Exploiter et partager l'information commerciale
- Organiser, planifier, gérer l'activité commerciale
- Communiquer, négocier
- Prendre des décisions commerciales

LES ENSEIGNEMENTS

2 heures : culture générale et expression

5 heures : culture économique,
juridique et managériale

3 heures : langue vivante

6 heures	<i>Relation Client et négociation-vente</i>	<ul style="list-style-type: none">■ Développe un portefeuille client■ Propose, négocie et vend une <i>solution adaptée au client</i>■ Organise, anime des événements <i>commerciaux</i> <i>Exploite et enrichit les informations commerciales issues de son activité</i>
5 heures	Relation Client à distance et digitalisation	<ul style="list-style-type: none">■ Digitalisation de la relation client et des activités commerciales■ Communication web tant sur les contenus que dans l'animation
4 heures	Relation Client et animation des réseaux	<ul style="list-style-type: none">■ Animateur au sein d'un réseau de vente aux distributeurs■ Animateur au sein d'un réseau de partenaires, prescripteurs■ Animateur en vente directe : en contact avec le consommateur dans le cadre d'une relation client individualisée en face à face, par réunion ou par atelier, soit au domicile du client, soit sur son lieu de travail

4 heures : atelier de professionnalisation

QUELS DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS ?

Le positionnement généraliste du diplôme B.T.S Négociation et Digitalisation de la Relation Client permet à son titulaire d'exercer dans tous les domaines.

EN DÉBUT DE CARRIÈRE :

- Vendeur - représentant - négociateur
- Télévendeur - conseiller client à distance
- Animateur commercial site e-commerce
- Marchandiseur - chef de secteur
- Conseiller - vendeur à domicile - ambassadeur

APRÈS QUELQUES ANNÉES D'EXPÉRIENCE :

- Superviseur - Manager d'équipe - Responsable de secteur
- Responsable e-commerce
- Responsable de réseau

QUELLES FORMATIONS APRÈS LE B.T.S ?

Le B.T.S Négociation et Digitalisation de la Relation Client a pour objectif l'insertion professionnelle mais avec un bon dossier, une poursuite d'études est envisageable :

- En licence professionnelle du domaine commercial
- En licence à l'université
- En école supérieure de commerce ou de gestion