

# BTS

## Négociation Digitalisation de la Relation Client

Niveau BAC +2 (Niveau 5) · Titre inscrit au RNCP\* (Code 34030)



\*RNCP : Répertoire National des Certifications Professionnelles

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

L'objectif de ce BTS est de former un collaborateur capable de mettre en œuvre une stratégie commerciale et marketing afin de nouer une relation de proximité avec les clients.

**Aptitudes à l'emploi** : Fibre commerciale – Sens de l'organisation et des responsabilités – Disponibilité – Flexibilité – Autonomie – Volonté – Sens de l'analyse.

#### Compétences - Relation client et négociation-vente

- Cibler et prospecter la clientèle
- Négocier et accompagner la relation clientèle
- Organiser et animer un événement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale

#### Compétences - Relation client à distance et digitalisation

- Maîtriser la relation client omnicanale
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client en e-commerce

#### Compétences - Relation client et animation de réseaux

- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- Développer et piloter un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe



### PRÉ-REQUIS

- Être âgé de **16 à 29 ans** révolus\*
- Être au moins **titulaire d'un BAC** (général, pro ou technologique) **ou d'un DAEU** (Diplôme d'Accès aux Études Universitaires)
- Permis B apprécié pour la recherche d'entreprise

**Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap et/ou titulaires d'une Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH).**

\*Pas de limite d'âge pour les personnes bénéficiant d'une Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé.

#### Passerelles

Nous contacter pour étudier les éventuelles passerelles possibles (en fonction du parcours et du site de formation).

### ACCESSIBILITÉ AUX PUBLICS EN SITUATION DE HANDICAP

Pour tout besoin spécifique et toute adaptation, consultez nos **référents H+** :

Diane BERLUCCHI - [dberlucchi@ifir.fr](mailto:dberlucchi@ifir.fr)

John CHACAL - [jchacal@ifir.fr](mailto:jchacal@ifir.fr)

### MODALITÉS DE RECRUTEMENT & DÉLAIS D'ACCÈS

Étude du dossier, entretien individuel & test de positionnement écrit (si besoin) entre février et la date d'entrée en formation. Le recrutement s'organise à partir du mois de février par le **dépôt d'un dossier de candidature en ligne sur le site** : [www.ifir.fr/candidature-en-ligne](http://www.ifir.fr/candidature-en-ligne)

### CONTACT

**Contacte ton interlocutrice privilégiée pour un accompagnement plus précis !**

Sandrine CAILLET-ROUSSET · 04 78 77 35 84 · [scaillet-rousset@ifir.fr](mailto:scaillet-rousset@ifir.fr)



### FORMATION

#### Dates de démarrage et de fin de la formation

ECORIS et CAMPUS AGRONOVA : Septembre 2022 - Juin 2024

LYCÉE CARRIAT et ADONIS : Fin Août 2022 - Début Juillet 2024

#### Durée

**2 ans** en alternance sous contrat d'apprentissage (1350H de formation – pour ECORIS 1140H en présentiel et 210h en FOAD)

**Le CFA IFIR t'accompagne dans ta recherche d'employeur.**

#### Rythme d'alternance

**Pour ADONIS** : 3 jours en entreprise, 2 jours en centre de formation

**Pour ECORIS** : 2 jours en centre de formation, 1 jour en entreprise, 2 jours en centre de formation, 1 semaine en entreprise

\*5 semaines en entreprise au mois d'avril

**Pour le LYCÉE CARRIAT** : 1 semaine en entreprise – 1 semaine en centre de formation

**Pour le CAMPUS AGRONOVA** : 1 semaine par mois en centre de formation

#### Lieux de formation possibles

- ADONIS - Lyon (3ème)
- ECORIS - Lyon (7ème)
- LYCÉE CARRIAT - Bourg-en-Bresse (01)
- CAMPUS AGRONOVA - Montbrison Précieux (42)

#### Coût de formation

Formation financée par les OPCO\*. **Gratuite pour les apprentis et les employeurs privés.**

\*OPCO : Opérateurs de compétences

### DÉBOUCHÉS

#### Poursuite d'études

- **Licence Pro (niveau BAC +3)** : Commercialisation de Produits et Services ou Management des Activités Commerciales,
- **Titre Certifié (niveau BAC +3)** : Responsable de la Distribution dispensé en apprentissage par le CFA IFIR avec son partenaire EKLYA,
- **Bachelor (niveau BAC +3)** : divers cursus possibles.

#### Équivalences

Non.

#### Emplois accessibles

- **Divers secteurs** : unité commerciale virtuelle ou physique de tout type de secteur.
- **Postes** : technico-commercial, animateur commercial-e site e-commerce, chargé d'affaires ou de clientèle, vendeur, responsable de secteur, responsable e-commerce, etc.

#### Que fait le titulaire de cette formation ?

Le titulaire du BTS Négociation Digitalisation de la Relation Client est **responsable de la relation client sous toutes ses formes** (présentiel, à distance, e-relation, etc.). Il **communique et négocie avec les clients, collecte les informations et les analyse pour mettre en œuvre la politique commerciale**. Première interface entre l'entreprise et son marché, il participe à l'organisation commerciale et contribue à la performance.

# BTS

## Négociation Digitalisation de la Relation Client

Niveau BAC +2 (Niveau 5) · Titre inscrit au RNCP\* (Code 34030)



\*RNCP : Répertoire National des Certifications Professionnelles

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES & MÉTHODES MOBILISÉES



- les cours sont majoritairement dispensés en **présentiel**, en alternant des apports théoriques et des expériences pratiques,
- mix présentiel/distanciel : tu pourras bénéficier de **210H de formation à distance** au cours des 2 années de BTS,
- **l'équipe pédagogique est constituée d'enseignants et d'intervenants diplômés** incluant les matières de tronc commun comme les spécialités,
- **mise à disposition de la Suite Office 365** offrant des outils innovants et efficaces pour le travail collaboratif.

#### LA VALEUR AJOUTÉE D'ECORIS

Notre partenaire dispose de salles équipées de vidéoprojecteurs, de salles informatiques et de wifi dans l'ensemble de l'établissement. Les apprentis ont la possibilité de pouvoir déjeuner sur place ou dans un environnement proche.



*L'établissement est agencé pour pouvoir accueillir des publics en situation de handicap. Un référent handicap est disponible pour tout besoin spécifique ou toute adaptation.*



- **Laboratoire d'esthétique,**
- Équipement spécialisé (onglerie et SPA)
- **Large réseau de partenaire qui permet de trouver facilement des stages/alternances,**
- Mise en situation par des cas concrets et des mises en situation,
- Un suivi personnalisé pour chaque jeune.

#### LA VALEUR AJOUTÉE D'ADONIS ET ROSE CARMIN

Notre partenaire dispose de locaux dans lesquels tous les équipements spécialisés sont mis à disposition pour leurs élèves. Afin de vous aider et vous guider dans les meilleures conditions, Rose Carmin met en place des simulations d'oraux et d'examens.



*L'accessibilité des locaux est adaptée aux personnes à mobilité réduite. Pour les apprentis en situation de handicap, des accompagnements personnalisés sont possibles : nous consulter pour adapter la formation.*



- **cours dispensé en présentiel et distanciel si nécessaire (COVID-19),**
- accompagnement des élèves : tutorat, études dirigées, soutien, atelier technique de recherche d'emploi, projet transversal,
- **équipe enseignante expérimentée,**
- salles de cours équipées et salles informatiques,
- **suivi individuel : debrief des périodes en entreprise,**
- un Centre Documentaire d'Information (CDI).

#### LA VALEUR AJOUTÉE DU LYCÉE CARRIAT

Notre partenaire met en place de nombreux dispositifs pour l'amélioration de la vie des apprenants : association sportive, club de musique et de théâtre, salle de détente et de restauration. Les locaux sont aménagés pour accueillir des personnes en situation de handicap.



- **Cours en présentiel et en distanciel si besoin (covid-19),**
- Aide à la recherche d'entreprise et job dating,
- **Accompagnement à la signature du contrat,**
- **Suivi pédagogique individualisé,**
- Un centre de documentation,
- Un gymnase et installation sportives,
- **Visite chez des grossistes ou dans des ateliers de transformations,**
- Une exploitation en polyculture élevage (105 hectares),
- **Suivi post-formation : envoi d'offre d'emploi.**

#### LA VALEUR AJOUTÉE D'AGRONOVA

Notre partenaire de formation AGRONOVA est un établissement agricole facile d'accès en transport en commun. Il y a aussi la possibilité pour les apprentis d'avoir accès à un internat et au service de restauration. De plus, le campus dispose d'un foyer des élèves avec des événements organisés régulièrement, une association sportive (sorties kayak, ski, accrobranche, vélo...), etc.

Plus d'informations sur : <https://www.campus-agronova.fr/>

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

UNITÉS D'ENSEIGNEMENT	UNITÉ	MODE	COEFF.	DURÉE
<b>E1 - Culture générale et expression</b>	U1	Écrit	3	4H
<b>E2 - Communication en langue vivante étrangère 1</b>	U2	Oral	3	30 min.* + 30 min.
<b>E3 - Culture économique, juridique et managériale</b>	U3	Écrit	3	4H
<b>E4 - Relation client et négociation-vente</b>	U4	CCF 2 situation d'évaluation	5	-
<b>E5 - Relation client à distance et digitalisation</b>	U5	Epreuve ponctuelle écrite + Epreuve ponctuelle pratique	4	3H + 40 min.
<b>E6 - Relation client et animation de réseaux</b>	U6	CCF 2 situations d'évaluation	3	-
<b>EF1 Communication en langue vivante étrangère 2**</b>	UF1	Oral	-	20 min. (20min*)

\*Temps de préparation

\*\* La langue vivante étrangère choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire. Seuls les points au-dessus de la moyenne peuvent être pris en compte.

#### Blocs de compétences

Nous contacter pour plus d'informations sur la possibilité de valider des blocs de compétences.

