



COMMERCE MARKETING

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

RNCP : 38368
FORMACODES : 34040
34561 34076
ROME : D1401 D1406 D1501
M1703 M1704



Le métier, les objectifs de la formation et les compétences visées

► Objectifs

Former des professionnels capables de piloter l'ensemble du processus commercial dans un contexte omnicanal et digitalisé. Ils sauront cibler, prospecter, négocier et fidéliser une clientèle de plus en plus connectée, en exploitant efficacement les outils numériques et en adaptant leur stratégie aux évolutions du marché.

► Compétences acquises

- ☑ Cibler et prospecter efficacement la clientèle
- ☑ Négocier et accompagner la relation client sur l'ensemble des canaux
- ☑ Animer et fidéliser la relation client digitale
- ☑ Exploiter et mutualiser l'information commerciale pour optimiser l'offre
- ☑ Maîtriser les outils numériques et les stratégies omnicanales

► Métiers accessibles après la formation

- 🕒 Conseiller en relation client
- 🕒 Chargé de clientèle
- 🕒 Téléconseiller digital
- 🕒 Commercial en e-commerce
- 🕒 Responsable de la relation client

► Méthodes pédagogiques

- 🔧 Apprentissage par la pratique : mises en situation réelles, jeux de rôle, études de cas
- 🔧 Alternance : immersion en entreprise
- 🔧 Utilisation des outils numériques : CRM, plateformes e-commerce, réseaux sociaux
- 🔧 Travail en équipe : projets collaboratifs pour élaborer des stratégies omnicanales
- 🔧 Accompagnement personnalisé : livret de formation, suivi pédagogique et en milieu professionnel





Contenus

- **Blocs de compétences professionnelles**
 - ☑ Relation client et négociation-vente
 - ☑ Relation client à distance et digitalisation
 - ☑ Relation client et animation de réseaux
- **Blocs de compétences générales**
 - ☑ Culture générale et expression
 - ☑ LV1 : anglais
 - ☑ Culture économique, juridique et managériale
 - ☑ LV2 en option : allemand, arabe, espagnol, italien, néerlandais



Public concerné

Etre âgé de 16 à 29 ans au début du contrat d'apprentissage et apte à l'exercice du métier
Au-delà de 29 ans révolus : nous consulter



Prérequis

Etre titulaire d'une certification de niveau 4



Modalités d'accès

Entretien de motivation et test de positionnement



Délai d'accès à la formation

Nous consulter.



Méthodes et modalités d'évaluation

Pédagogie de l'alternance
Evaluations conformes au référentiel Education nationale.



Personne en situation de handicap

Nos référents handicap sont à votre écoute pour l'analyse de vos besoins spécifiques et l'adaptation de votre formation.



Modalité de formation

Présentiel.



Tarif

Déterminé par France Compétences



Financements

OPCO / le GRETA s'aligne sur le niveau de prise en charge OPCO = pas de reste à charge ni pour l'entreprise, ni pour l'apprenti-e



Lieu

Lycée Emile Zola
174 rue de la baillerie
59391 Wattrelos



Intervenants

Formateurs experts du domaine



Durée de la formation

1350 heures en apprentissage

Pour + d'infos

Retrouvez l'ensemble de nos dates de sessions et de réunions d'information collectives sur :



Contactez-nous

Isabella Criseo Alfonso
Conseillère en Formation Professionnelle

@ Isabella.criseo@ac-lille.fr

☎ 07 88 41 43 86

Virginie Thiebaut
Assistante de formation

@ virginie.thiebaut2@ac-lille.fr

☎ 06 60 34 03 17

Aurélien Nicolas - DDFPT

@ Ddfpt.059233h@ac-lille.fr

☎ 06 77 13 48 43

Elena Moreno - RBDE

@ elena.moreno@ac-lille.fr