



BTS NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Le technicien supérieur en Négociation et Digitalisation de la Relation Client concerne trois domaines d'activité principaux : la relation client et la négociation vente, la relation client et digitalisation, la relation client et l'animation de réseaux.

OBJECTIFS

- Vendre les produits et les services de l'entreprise
- Gérer la relation client
- Créer et diffuser l'information commerciale
- Mettre en œuvre la politique commerciale de la structure
- Participer au management de l'activité commerciale

MÉTIERES CIBLÉS

- Représentant
- Conseiller commercial
- Merchandiseur
- Chef de secteur
- Responsable des ventes
- Cadre commercial

LIEUX D'EXERCICE

- Entreprises de toute taille proposant des biens et/ou des services à une clientèle de particuliers & professionnels

PROGRAMME

Enseignement général

- Culture générale et expression,
- Langue vivante étrangère 1 - Anglais
- Culture économique, juridique et managériale.

Enseignement professionnel

- Relation client et négociation-vente
- Relation client à distance et digitalisation
- Relation client et animation de réseaux
- Marketing
- Information commerciale / bureautique

DURÉE ET RYTHME

Formation en alternance

- 3 jours par semaine en entreprise
- 2 jours par semaine à l'école

EXAMEN

EPREUVES À L'EXAMEN

COEFF

DURÉE

FORME

Epreuves obligatoires

E1 : Culture générale et expression	3	4h	Ecrit
E2 : Langue vivante étrangère I	3	30 mn	Oral
E3 : Culture économique, juridique et managériale	3	4h	Ecrit
E4 : Relation client et négociation - Vente	5	40mn de prépa.+ 1h	Oral
E5a : Relation client à distance et digitalisation	2	3h	Ecrit
E5b : Relation client à distance et digitalisation	2	40 mn	Oral pratique
E6 : Relation client et Animation de réseaux.	3	40 mn	Oral

Epreuves facultatives

EF1* : Langue Vivante Etrangère II

Bonus

20 mn

Oral

* Pour l'épreuve facultative, seuls comptent les points au dessus de la moyenne.

LES ESSENTIELS DU CONTRAT

L'ALTERNANT

Double statut :

Étudiant(e) & Salarié(e)

Candidat(e) hors UE

Avoir une autorisation préfectorale pour exercer une activité salariée

LE CONTRAT

Période probatoire :

45 jours en entreprise

Durée quotidienne de travail - ne pas excéder

Mineur(e) : 8h - Majeur(e) : 10h

Congés

5 semaines par an

Les congés sont à prendre sur le temps en entreprise.

Repos hebdomadaire

Selon la convention collective de l'entreprise

Temps de formation + Temps en entreprise = temps de travail hebdomadaire

LA RÉMUNÉRATION

Ages	1ère Année	2ème Année
Moins de 18 ans	27%	39%
De 18 ans à 20 ans	43%	51%
De 21 ans à 26 ans	53%	61%

