



## Commerce & Vente

# BTS - NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Diplôme reconnu par l'Etat - Bac+2 (niveau 5)

2 ans / Septembre • 1 semaine / 2 en entreprise • Présentiel & Distanciel

## QUELS MÉTIERS ?



100 %

Poursuite d'étude\*  
\*(2025)

90 %

Réussite à l'examen\*  
\*(2025)

NC

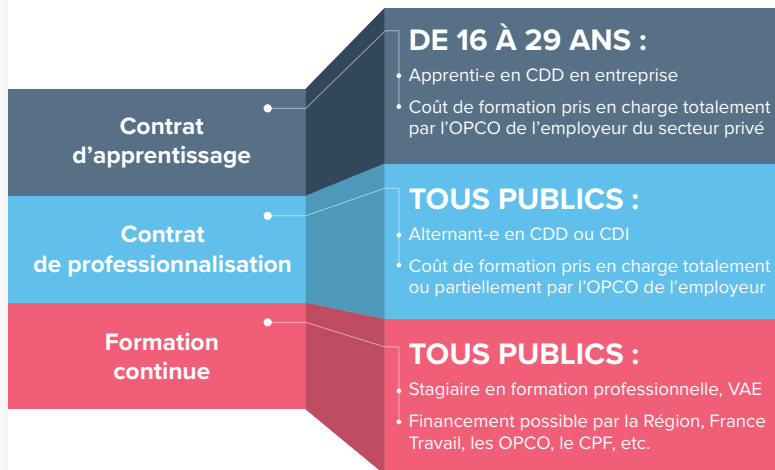
Insertion dans l'emploi à 6 mois\*  
\*(2025)



## CRITÈRES D'ENTRÉE :

- o **Public :**
  - Personnes de 16 ans et + souhaitant compléter sa formation ou en recherche d'emploi ou salarié.
- o **Pré requis :**
  - Être titulaire d'un bac ou titre de niveau 4.
- o **Sélection :**
  - Les aptitudes et motivation sont identifiées sur tests et entretien individuel.
- o **Tarif & Contact :**
  - 0 € sous statut apprenti-e et alternant-e
  - Nous consulter pour les stagiaires de la formation professionnelle
  - [commerce-vente@ifa-rouen.fr](mailto:commerce-vente@ifa-rouen.fr)
  - 02 35 52 85 42

## STATUTS ET FINANCEMENTS :



# CONTENU

★ Contrôles en cours de formation (CCF) et épreuves ponctuelles

## Modules métier

### Relation client et négociation-vente

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

🕒 304 h — 🎓 RNCP38368BC01

### Relation client à distance et digitalisation

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

🕒 228 h — 🎓 RNCP38368BC02

### Relation client et animation de réseaux

Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs • Dév. et animer un réseau de partenaires • Créer et animer un réseau de vente directe.

🕒 152 h — 🎓 RNCP38368BC03

## Modules généraux

### Culture économique, juridique et managériale

Analyser l'environnement de l'entreprise • Comprendre les enjeux économiques actuels • Appréhender le cadre juridique des affaires • Évaluer les décisions managériales.

🕒 342 h

### Communication en langue vivante étrangère

Communiquer à l'écrit et à l'oral en contexte professionnel • Maîtriser le vocabulaire commercial • Échanger avec une clientèle étrangère • Rédiger des documents professionnels.

🕒 152 h

### Culture générale

Appréhender les grands enjeux du monde contemporain • Analyser et synthétiser un corpus de documents • Développer une argumentation structurée • Maîtriser l'expression écrite et orale.

🕒 152 h

## Au terme de la formation je serai capable de :

Gérer de multiples points de contact pour installer une plus grande proximité avec les clients, traduire leurs exigences, asseoir/ développer/ accompagner et optimiser la valeur à vie des différents segments visés.

- Développer de clientèle
- Négocier, vendre, animer et valoriser la relation client
- Assurer une veille et expertise commerciales
- Gérer la relation client à distance, la e-relation et la vente en e-commerce
- Animer les réseaux de distributeurs, de partenaires et de vente directe

## Les + de la formation

Le BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client est une formation qui offre de nombreux débouchés dans de multiples secteurs. Il s'agit d'un diplôme de référence pour les métiers de la vente. Vous pouvez valider les compétences par bloc de compétences.

### Rémunération

- Cette formation vous permet d'emmagasiner de l'expérience tout en étant rémunéré(e)

### Blocs professionnels

- Les séances sont dispensées par des formateurs ayant exercé le métier

### Sorties culturelles et pédagogiques

- Différentes sorties sont organisées pendant la formation pour vous permettre d'enrichir vos connaissances