

## BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

RNCP : 33368

DIPLÔME ÉDUCATION NATIONALE -niveau 5

**TAUX DE RÉUSSITE À L'EXAMEN POUR L'ANNÉE 2024 : 73%**

Tous nos indicateurs de résultats sont consultables sur :

<https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/accueil>



### MÉTIERS VISÉS

Commercial-e, Téléconseiller-e, Animateur-trice e-commerce, Animateur-trice de réseau.

### OBJECTIFS PROFESSIONNELS

Être capable de :

- Cibler et prospecter et développer la clientèle
- Négocier, animer et accompagner la relation client
- Organiser et animer un évènement commercial
- Développer et animer un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe



### PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne souhaitant être un expert de la relation client sous toutes ses formes, (présentiel, à distance, e-relation)



### PRÉ-REQUIS ET NIVEAU D'ENTRÉE

Être titulaire d'un diplôme ou certification de niveau 4.



### MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Avoir satisfait aux prérequis.  
Avoir rendu le dossier d'inscription complet.  
Période d'inscription de Mars à Décembre.  
Dispense des domaines généraux possible : nous consulter.  
Conditions d'accès au CFA : consulter notre site



### ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Notre référente Handicap et Accompagnement socioprofessionnel est à votre écoute pour aménager la formation aux besoins.  
Nos locaux et plateaux techniques sont adaptés aux personnes à mobilité réduite.  
Contact : [accompagnement@cfablagnac.org](mailto:accompagnement@cfablagnac.org)

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES / OPÉRATIONNELS

- Organiser et animer un évènement commercial
- Animer la relation-client digitale
- Exploiter et mutualistes l'information commerciale
- Implanter et promouvoir l'offre chez les distributeurs

## CONTENU

### DOMAINE PROFESSIONNEL

- Relation client et négociation vente
- Relation client à distance et digitalisation
- Relation client et animation de réseaux

### DOMAINE GÉNÉRAL

- Culture générale et expression
- Communication en langue vivante étrangère
- Culture économique, juridique et managériale

## MODALITÉS DE SUIVI ET ÉVALUATION DES ACQUIS

Portail Yparéo pour le suivi de l'assiduité et consultation des emplois du temps.

Livret d'apprentissage et visites en entreprise.

**Évaluation des acquis :** en fin de parcours.

Délivrance d'une attestation de blocs de compétences.

En cas de validation partielle du diplôme, possibilité de conserver le bénéfice des blocs validés pendant 5 ans.

## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Formation en présentiel.

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Le partenariat pédagogique entre l'entreprise et le CFA appelé également pédagogie de l'alternance permet à l'apprenant de développer son portefeuille de compétences à travers des situations de travail.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

Plateaux techniques ergonomiques et performants avec matériel professionnel, salles de cours équipées de tableaux interactifs, laboratoire de langues, complexe sportif

Supports pédagogiques remis à l'apprenant

Équipement professionnel individuel, nous consulter.



## TARIF

### Prise en charge totale dans le cadre d'un contrat d'apprentissage.

Possibilité de prise en charge partielle ou totale en Formation Professionnelle Continue. Le tarif vous sera communiqué par devis.

## DURÉE / RYTHME ALTERNANCE

Formation sur 2 ans.

À partir de 675 heures/an, sur 2 ans.

2 alternances possibles :

- Toutes les 3 semaines, 3 jours au CFA et 2 jours en entreprise + 4 semaines de 5 jours au CFA
- 1 semaine au CFA / 1 semaine en entreprise

## SUITES DU PARCOURS

Licence professionnelle e-Commerce et Marketing numérique.

Licence professionnelle Manager technico-commercial.

Licence professionnelle Commercialisation de produits bancaire.

Licence Vente, licence Commerce.

## MOYENS HUMAINS

Équipe pédagogique pluridisciplinaire, expérimentée.

Contact : Pôle CSE

[candidature@cfablagnac.org](mailto:candidature@cfablagnac.org)

05 62 74 73 72

### CONTACT

21 avenue Georges Brassens  
31700 BLAGNAC

Tel. : 05 62 74 73 72

[accueil@cfablagnac.org](mailto:accueil@cfablagnac.org)

[www.cfablagnac.org](http://www.cfablagnac.org)

