

BTS

# NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT



## La formation des métiers du commerce et de la vente

Technico-commercial-e,  
Chargé-e d'affaires,  
Animateur-trice commercial-e e-commerce ou réseau,  
Superviseur-euse,  
Animateur-trice de plateau, marchandiseur-euse,  
Chef-fe de secteur, chef-fe des ventes...



APPRENTISSAGE

1 350 H de formation

DURÉE : 2 ans

DÉLAIS D'ACCÈS :

Entrée : septembre - Sortie : juin

NIVEAU DU  
DIPLOME

n°RNCP : 38368



**Le-la titulaire du BTS Négociation et digitalisation de la relation client est la première interface entre l'entreprise et son marché. À ce titre, il-elle participe à l'intelligence commerciale de l'organisation et contribue à l'efficacité de la politique commerciale.**

En fonction de son expérience et de ses qualités, il-elle peut devenir responsable d'une équipe commerciale. Ce-cette technicien-ne est vendeur-euse et manager-e qui gère la relation client, de la prospection jusqu'à la fidélisation, et contribue ainsi à la croissance du chiffre d'affaires compatible avec une optique de développement durable.

Il-elle inscrit son activité dans une logique de réseau en privilégiant le travail coopératif.

## ADMISSION

### Qualités requises

- Goût réel pour les métiers de la vente
- Sens des responsabilités
- Autonomie et rigueur
- Aptitudes prononcées de dynamisme et de communication
- Goût prononcé pour le challenge

### Conditions d'admission

- Être titulaire d'un bac général, technologique ou professionnel
- Avoir moins de 30 ans à la signature du contrat d'apprentissage

### Démarches

- Se préinscrire sur [www.actoria-formations.fr](http://www.actoria-formations.fr)
- Entretien individuel et personnalisé
- Recherche d'une entreprise d'accueil

**N'ATTENDEZ PAS D'AVOIR TROUVÉ VOTRE EMPLOYEUR POUR VOUS INSCRIRE,** vous optimiserez ainsi vos chances de trouver un employeur et d'intégrer notre école à la rentrée.

## PROGRAMME

### Enseignement général

- Culture générale et expression
- 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

## APTITUDES & COMPÉTENCES

### Relation client et négociation-vente

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

### Relation client à distance et digitalisation

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

### Relation client et animation de réseaux

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



## MÉTHODES MOBILISÉES

### Présentiel :

- Cours magistraux
- Travail de groupe avec ou sans outil informatique
- Utilisation de l'outil numérique (TBI, vidéo, labo-langues)
- Retours d'expérience entreprises, professionnalisations
- Utilisation de plateformes e-learning

### Distanciel :

synchrone (visio), asynchrone (mails) en fonction des impératifs

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Au moins une évaluation par semestre, par matière adaptée au type d'épreuve préparée (oral, écrit, pratique)
- Examen blanc
- CCF, examen terminal
- Pour les diplômes concernés validation par blocs de compétences

## FINANCEMENT

- 7 763 € net de taxes par année de formation
- Co-financement de l'entreprise et de son OPCO

LA FORMATION EST GRATUITE  
POUR L'APPRENANT.

## Cellule emploi

Au cours de la formation, la **Cellule Emploi** suit l'apprenti(e) et le(la) prépare à l'insertion professionnelle par :

- des cours de techniques de recherche d'emploi
- la rédaction de CV et de lettres de motivation
- des simulations d'entretiens d'embauche

À l'issue de la formation, la **Cellule Emploi** effectue un suivi de l'apprenti et lui transmet notamment des offres d'emploi en cas de nécessité.

**Votre emploi est notre priorité !**

## CENTRE DE DOCUMENTATION

Le centre de documentation et d'information (CDI) met à disposition des apprentis et des entreprises une bibliothèque multimédia, une large documentation technique et juridique, ainsi que de nombreux abonnements à des revues généralistes et professionnelles.

Il permet de s'initier à la recherche documentaire, de se familiariser avec les supports modernes d'information et prolonger l'enseignement reçu en classe par des recherches en autonomie ou en groupe.

Le CDI dispose également de son propre site Internet : le portail documentaire **e-sidoc**, qui permet de retrouver en ligne tous les documents présents au CDI, mais également d'être informé des nouveautés et de bénéficier de services, comme le prêt d'ouvrages ou le covoiturage.

## NOUVELLES TECHNOLOGIES

- Salles de cours équipées de TBI (tableau blanc interactif) ou de vidéo projecteurs
- Réseau wi-fi sur l'ensemble des locaux
- Portail pédagogique sur internet net ypareo : permet de suivre toutes les informations liées à votre formation
- 3 salles informatiques (env. 75 ordinateurs)
- 1 laboratoire de langues (25 ordinateurs avec casques permettant la lecture et l'enregistrement de flux audio vidéo)



### INTERNAT

Si le lieu d'habitation de l'apprenti(e) est éloigné de Saintes, celui-ci peut bénéficier d'un hébergement dans les locaux du CFA (chambre à 3 lits, bureau, cabinet de toilette et douche).



### RESTAURATION

Un self-service et une cafétéria sont à disposition dans les locaux du CFA.

## ACCESSIBILITÉ PSH Personnes en situation de handicap

Locaux aux normes accessibilité PMR depuis 2018

RÉFÉRENT HANDICAP :  
**Ludovic Dantonny**  
l.dantonny@actoria-formations.fr



## CERTIFICATION

Système de management de la qualité certifié  
**ISO 9001 : 2015**





## ACHATS APPROVISIONNEMENTS

**BAC +5**

Manager de la Performance Achats

**BACHELOR BAC +3**

Responsable Opérationnel  
Achats Approvisionnement



## FLEURISTE

**CQP** Assistant fleuriste

**CAP** Fleuriste (1 an ou 2 ans)

**BP** Fleuriste

**Brevet de Maîtrise** Fleuriste



## QUALITÉ SÉCURITÉ ENVIRONNEMENT

**BACHELOR BAC +3**

Responsable Qualité Sécurité  
Environnement

**BAC +5**

Manager des Risques Qualité, Hygiène,  
Sécurité, Environnement



## COMMERCE VENTE DIGITALISATION

**CAP**

Équipier polyvalent du commerce

**BAC PRO**

Métiers du commerce et de la vente

**DIPLÔME NIVEAU 4**

Vendeur(se) conseil omnicanal

**BTS** Management  
commercial opérationnel

**BTS** Négociation et digitalisation  
de la relation client

**BAC+2** Responsable Adjoint du Point de  
Vente

**BACHELOR** Responsable de Point de  
Vente

**BACHELOR** Responsable du  
Développement Commercial et du  
Marketing Opérationnel



## RH GESTION DES ENTREPRISES

**BTS** Gestion de la PME

**BACHELOR** Chargé des Ressources  
humaines



## ASSURANCE

**BTS** Assurance

**BACHELOR** Chargé de Clientèle  
en Banque et Assurance



## IMMOBILIER & NOTARIAT

**BTS** Professions immobilières

**BTS** Collaborateur juriste notarial

**LICENCE PROFESSIONNELLE**

Métiers du Notariat



## PHARMACIE & SANTÉ

**DEUST**

Préparateur/Tecnicien en pharmacie

**CQP**

Dermo-cosmétique pharmaceutique

**CQP**

Phytothérapie et Aromathérapie  
herboristerie en Pharmacie d'Officine



## MÉTIERS D'ART

**CAP** Maroquinerie

## CONTACTS

### CANDIDATURES ET RECRUTEMENT

**Julie Walker** / [j.walker@actoria-formations.fr](mailto:j.walker@actoria-formations.fr)

### Contact entreprises

**Jennifer Selmi** / [j.selmi@actoria-formations.fr](mailto:j.selmi@actoria-formations.fr)

# ACTORIA

Acteurs de la formation



11 Rue de l'Ormeau de Pied - CS 20089 - 17103 Saintes cedex

05 46 97 28 70

[actoria-formations.fr](http://actoria-formations.fr)

