

# BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

## VOTRE FUTUR METIER

- Commercial terrain
- Conseiller de clientèle (à distance)
- Agent commercial
- Animateur commercial de communauté web
- Assistant responsable e-commerce
- Commercial web e-commerce
- Responsable e-commerce, Responsable de secteur

### Type d'entreprise

Toute forme d'organisation commerciale, artisanale, ou industrielle, associative, publique proposant des biens ou des prestations de services, quelle que soit sa taille, dès lors qu'elle met en œuvre une démarche commerciale

### Missions en entreprise

#### Pôle 1 : Relation client et négociation vente

- Développement de clientèle
- Négociation, vente et valorisation de la relation client
- Animation de la relation client
- Veille et expertise commerciale

#### Pôle 2 : Relation client et digitalisation

- Gestion de la relation client à distance
- Gestion de la e-relation client
- Gestion de la vente en e-commerce

L'usage des technologies digitales fait partie intégrante de l'activité du commercial

#### Pôle 3 : Relation client et animation de réseaux

- Animation de réseaux de distributeurs
- Animation de réseaux de partenaires
- Animation de réseaux de vente directe

### La formation : méthodes et évaluation

Une formation professionnelle, en alternance, qui privilégie l'approche métier. La formation est validée par un examen ponctuel (Education nationale) avec des actions professionnelles menées en entreprise. Des modules de E-Formation, des actions en situation de travail sont intégrés dans le parcours. La poursuite d'étude est possible.

Taux de réussite supérieur à 90%.

### Poursuite d'études

-La poursuite d'études est possible vers un bac +3 (niv 6)

## DEROULEMENT DE LA FORMATION

### Public

Public éligible au contrat d'alternance, demandeur d'emploi, salarié d'entreprise.

### Accessibilité aux personnes porteuses de Handicap

- Tous les sites sont accessibles
- Le parcours pédagogique peut être individualisé sur étude avec le référent handicap.

### Prérequis

Titulaire d'un Bac général, professionnel ou technologique

### Validation

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client – Diplôme Education Nationale de Niveau 5 (ex Niv III)

**VAE**: accessible sur dossier

### Durée et rythme d'alternance

Contrat de 2 ans  
1350 heures de formation en centre soit 2 jours par semaine et 6 semaines de regroupement

### Modalités et délai d'accès

Examen du dossier de candidature, lettre de motivation et CV  
Début de la formation : selon le calendrier disponible sur demande

### Tarifs

Formation gratuite et rémunérée pour le candidat en alternance, devis sur demande pour les autres public

### Inscription en ligne :

[portailpedagogique@reunion.cci.fr](mailto:portailpedagogique@reunion.cci.fr)

puis lien espace candidature



### Lieu et contacts

Pôle Formation Nord – 02 62 48 35 35 - 0262 48 35 05  
12 rue Gabriel de Kerveguen – 97490 Sainte Clotilde

[cfanord@reunion.cci.fr](mailto:cfanord@reunion.cci.fr)

• Informations complémentaires et indicateurs de résultats sur le site internet : [www.reunion.cci.fr](http://www.reunion.cci.fr)

## CONTENU DE LA FORMATION

- Culture générale et expression
- Langue vivante étrangère
- Culture économique, juridique et managériale
- Relation client et négociation vente
- Relation client à distance et digitalisation
- Relation client et animation de réseaux
- Atelier de professionnalisation

### •POINTS FORTS :

- Formation permettant l'acquisition de diverses compétences rapidement mobilisables en entreprise.
- Formation modulaire permettant l'utilisation du CPF.
- Cette formation est dispensée avec toute l'expertise de la CCI Réunion : 5 sites de formation sur l'île,
- plus de 60 formations en alternance 80 % de réussite aux examens chaque année.