

## CONDITIONS pour postuler

- Titulaire du Baccalauréat ou d'un diplôme équivalent homologué de niveau IV
- Permis de conduire souhaité ou en cours
- Adhésion obligatoire à la CVEC (Contribution Vie Étudiante et de Campus du CROUS) pour les apprentis : 95 € /an

## Comment CANDIDATER ?

Saisie du vœu d'orientation sur Parcoursup  
**ET**

pré-inscription  
en ligne auprès  
des écoles :



## Les écoles



# BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

2 ans

**COMMERCE  
MANAGEMENT**

## Pour continuer...

- BAC+3 NEGOVENTIS (inscrit au RNCP) Responsable de Développement Commercial
- BAC+3 NEGOVENTIS (inscrit au RNCP) Responsable de Distribution Omnicanale

[ecoles.dordogne.cci.fr](http://ecoles.dordogne.cci.fr)

## Les écoles



**CAP SUR LA RÉUSSITE ET L'EMPLOI !**

**Qualiopi**  
processus certifié

REPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre des  
catégories d'actions suivantes :  
ACTIONS DE FORMATION  
ACTIONS DE VAE  
ACTIONS DE FORMATION PAR APPRENTISSAGE



APPRENTISSAGE  
FORMATION INITIALE  
ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR  
FORMATION CONTINUE

Campus de la Formation Professionnelle  
12, avenue Henry Deluc  
24750 Boulazac-Isle-Manoire  
T. 05 53 35 72 72  
[contact@ecoles.dordogne.cci.fr](mailto:contact@ecoles.dordogne.cci.fr)



## 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

Gestion de portefeuille-client | Animation d'opérations de prospection | Elaboration d'un diagnostic client | Proposition, négociation et vente d'une offre personnalisée | Participation à des salons | Organisation d'opérations commerciales | Animation d'espaces commerciaux | Reporting de l'activité commerciale | Qualification de data client | Diagnostic en termes de relation client et de performance commerciale

## RELATION CLIENT À DISTANCE ET DIGITALISATION

- Gestion de la relation client à distance
  - Gestion de la e-relation client
  - Gestion de la vente en e-commerce
- Prospection et identification d'opportunités commerciales | Vente à distance | Accompagnement, conseil et traitement des demandes clients | Mise à jour des data clients | Supervision et animation d'équipes | Animation de communautés, de forums

et de réseaux sociaux | Animation de site et publication de contenus à caractère commercial | Suivi, modération et exploitation des échanges | Maintien de la visibilité digitale | Valorisation en ligne de l'offre et des promotions commerciales | Suivi et régulation du processus de vente | Mise en oeuvre d'animations commerciales en e-commerce | Evaluation du trafic et du référencement du site | Analyse des résultats des ventes et des opérations de e-commerce

## RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX

- Animation de réseaux de distributeurs
  - Animation de réseaux de partenaires
  - Animation de réseaux de vente directe
- Négociation de l'implantation de l'offre sur le lieu de vente | Conseil en matière d'expérience de consommation | Mise en oeuvre d'animations | Suivi et développement du référencement | Sélection et constitution de réseaux de partenaires, d'apporteurs d'affaires et de prescripteurs | Animation, stimulation et développement de réseaux | Evaluation des performances du réseau | Animation, vente et conseils à domicile | Développement d'un réseau de conseillers de vente à domicile

## OBJECTIFS de la formation

- Former des commerciaux et futurs managers experts de la négociation et de la relation client en intégrant les outils de la digitalisation commerciale dans leur pratique quotidienne
- Acquérir une véritable culture numérique pour agir tout au long du processus commercial de la prospection à la fidélisation client en BtoC, BtoB, BtoG

## Le PUBLIC

- Apprenti (de 16 à 30 ans) sous contrat d'apprentissage (1350 h de formation sur 2 ans)
- Apprenti en situation de handicap : pas de limite d'âge
- Alternant (de 16 à 25 ans) sous contrat de professionnalisation (1100 h de formation sur 2 ans)
- Plus de 26 ans, sous condition, en contrat de professionnalisation
- Salarié ou demandeur d'emploi (parcours individualisé : nous consulter)

## QUEL TYPE de structure ?

Toute forme d'organisation - artisanale, commerciale, industrielle, associative ou publique - proposant des biens ou des prestations de services, quelle que soit sa taille, dès lors qu'elle met en oeuvre une démarche commerciale intégrant ou souhaitant développer l'utilisation des outils numériques dans son activité.

## Sous QUELLE FORME ?

- Formation alternée
- Brevet de Technicien Supérieur : Diplôme d'État niveau V
- 2 ans
- Démarrage possible du contrat en entreprise : juillet (possibilité hors cycle : nous consulter)
- Début de la formation à l'École : Septembre

## Le PROFIL

- Goût réel pour les métiers de la Relation Client
- Sens des responsabilités
- Écoute
- Curiosité
- Travail en autonomie
- Dynamisme
- Adaptabilité
- Sens de la communication
- Résistance au stress

## Au PROGRAMME...

- Marketing/web marketing
- Communication/négociation
- Gestion commerciale
- Management
- Statistiques/représentations graphiques
- Savoirs technologiques/web
- Savoirs rédactionnels
- Savoirs juridiques