



# BTS Négociation et digitalisation de la relation clientèle

## RNCP34030 – Niveau 5

### LES OBJECTIFS

A l'issue de la formation, le titulaire du BTS Négociation et digitalisation de la relation clientèle aura acquis une véritable expertise et les compétences requises pour :

- Cibler, prospecter et fidéliser la clientèle;
- Négocier et accompagner la relation client;
- Organiser et animer un événement commercial;
- Exploiter, mutualiser l'information commerciale et former les collaborateurs;
- Animer la relation client digitale;
- Développer la relation en e-commerce;
- Implanter et promouvoir l'offre chez ses distributeurs;
- Développer et animer un réseau de partenaire.

### LE PROGRAMME

Le BTS est composé de 6 Blocs de compétences, selon la fiche détaillée dans le lien suivant : [RNCP 34030](#)

- ⇒ Relation client et négociation-vente.
- ⇒ Relation client à distance et digitalisation.
- ⇒ Relation client et animation de réseaux.
- ⇒ Appréhender et réaliser un message écrit.
- ⇒ Communiquer oralement.
- ⇒ Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée.

Le contenu de chaque bloc est disponible sur demande, un plan de formation complet vous sera délivré à l'entrée en formation.

### LES MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Pédagogie de l'alternance s'appuyant sur les acquis de l'entreprise
- Mise en situation
- Pédagogie par l'expérimentation
- Effectifs des groupes adaptés aux enseignements
- Enseignants professionnels issus du métier.
- Encadrement et suivi pédagogique de l'apprenant.

Les IMA disposent d'espaces pédagogiques dédiés à la formation dont : des plateaux techniques d'exception, salles de cours adaptées, équipements numériques, plateaux sportifs en interne ou externe au site, un espace de restauration.

### Durée et horaires

1365h en 2 ans  
Horaires de cours possibles  
entre 8h et 18h

### Modalités

Alternance 1 semaine sur 2 au  
CFA et en entreprise

En présentiel

### Les conditions d'admission

En apprentissage :  
Être âgé(e) entre 18 et 29 ans

En formation continue :  
Nous consulter

### Les prérequis

Titulaire d'un bac pro  
commerce ou d'un bac général

## Les tarifs

Apprentissage : coût de formation déterminé et pris en charge par l'opérateur de compétences de l'entreprise (OPCO)

La formation exige du matériel individuel et une tenue professionnelle financés pour un montant maximum de 500€ par l'OPCO

FC : Nous consulter

## LES MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

- ⇒ Préinscription sur le site web [www.ima95.fr](http://www.ima95.fr) ou en direct lors des JPO, salons, jusqu'au 15/12 en 2 ans . Votre candidature sera prise en compte dans les 72h,
- ⇒ Entretien et test de positionnement
- ⇒ Atelier de découverte, accompagnement à la recherche d'entreprise.
- ⇒ Contractualisation et convocation à la formation.

## LES MODALITÉS D'ÉVALUATIONS

Le BTS Négociation et digitalisation de la relation clientèle est un diplôme sanctionné par une épreuve ponctuelle en fin de formation, fixée par l'Éducation nationale.

Évaluations intermédiaires écrites, orales et pratiques tout au long du cycle.

### Poursuite de formation en :

- Licences professionnelles

*Nous mettons tout en œuvre pour rendre accessibles nos formations aux personnes en situation de handicap. Afin d'établir les modalités d'adaptation nécessaires, merci de nous contacter en amont de toute inscription.*

**Référent handicap :**  
*Handicap.95@cma-idf.fr*

## LIEUX DE FORMATION ET CONTACTS



**IMA Val Parisis**  
**UAI 09511963T**

Service des développeurs de l'apprentissage par  
téléphone au 01.34.27.44.80  
ou par mail :  
[developpeurs.imavalparisis@cma-idf.fr](mailto:developpeurs.imavalparisis@cma-idf.fr)



Ce projet est cofinancé par  
le Fonds Social Européen  
dans le cadre du programme  
opérationnel national « Emploi  
et Inclusion » 2014-2020

