

### BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

#### Votre profil

Sens relationnel, organisation, autonomie, culture numérique, pouvoir de conviction et capacité de persuasion, qualité d'expression, écoute, curiosité, implication, sens de l'initiative et de l'objectif, résistance au stress.

#### Votre entreprise

Vous exercez votre activité dans toute forme d'organisation (artisanale, commerciale 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.

#### Votre activité

Dans le cadre d'une stratégie omnicanale, vous intervenez sur tout type de clientèle (B to B, B to C), quelle que soit la forme de la relation client : en présentiel, à distance, par e-relation.

Mobile et connecté en permanence, vous accompagnez le client/usager tout au long du processus commercial et intervenez sur l'ensemble des activités avant, pendant et après l'achat : conseils, prospection, animation, devis, veille, visites, négociation-vente/achat, suivi après vente/achat.



Relation client  
et négociation-vente

Relation client  
et animation de réseaux

MISSIONS

Relation client  
à distance et digitalisation

Diplôme d'Etat BAC+2

Contrat d'Apprentissage / Contrat de Professionnalisation

Durée : 2 ans

**Kedi**

25 allée Gluck  
68200 Mulhouse  
03.89.33.91.07

## ENSEIGNEMENTS GENERAUX

### CULTURE GENERALE ET EXPRESSION

Maîtrise des techniques d'expressions écrites et orales  
Entraînement à l'analyse, à la synthèse, aux techniques du résumé  
Organiser un message oral : respect du sujet, structure interne du message

### LANGUE VIVANTE ALLEMAND - ANGLAIS - ESPAGNOL

Vocabulaire commercial et économique usuel  
Compréhension de documents écrits, production et interaction écrites  
Compréhension de l'oral appliquée aux situations professionnelles

### CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE

Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée  
Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale  
Proposer des solutions argumentées, mobilisant des notions et les méthodologies adaptées aux situations proposées  
Établir un diagnostic préparant une prise de décision stratégique  
Exposer ses analyses et ses propositions de manière cohérente et argumentée

## ENSEIGNEMENTS PROFESSIONNELS

### RELATION CLIENT ET NEGOCIATION-VENTE

Développement de clientèle (gestion de portefeuille clients, animation d'opérations de prospection)  
Négociation, vente et valorisation de la relation client  
Animation de la relation client  
Veille et expertise commerciales (reporting de l'activité commerciale, qualification de Data client)

### RELATION CLIENT A DISTANCE ET DIGITALISATION

Gestion de la relation client à distance (prospection et identification d'opportunités commerciales, vente à distance, accompagnement, conseil, traitement

des demandes clients)

Gestion de la e-relation client

Gestion de la vente en e-commerce (valorisation en ligne de l'offre et des promotions commerciales, suivi et régulation du processus de vente, évaluation du trafic et du référencement du site)

### RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RESEAUX

Animation de réseaux de distributeurs (négociation de l'implantation de l'offre sur le lieu de vente, conseil en matière d'expérience de consommation)  
Animation de réseaux de partenaires  
Animation de réseaux de vente directe (animation, vente et conseil à domicile, développement d'un réseau de conseillers de vente à domicile)

Epreuves	Coeff	Modalité	Durée	Evaluation et Accompagnement
E1 Culture générale et expression	3	Écrit	4h	Evaluations continues des enseignements Visites en entreprise pour validation des missions et du projet Accompagnement régulier pour les matières professionnelles Préparation aux oraux des missions et du projet 2 BTS Blancs
E2 Communication en langue vivante étrangère	3	Oral	30 min	
E3 Culture économique, juridique et managériale	3	Écrit	4h	
E4 Relation client et négociation-vente	5	Oral	1h	
E5 Relation client à distance et digitalisation	4	Écrit	3h	
		Oral	40 min	
E6 Relation client et animation de réseaux	3	Oral	40 min	