



# BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client en alternance

( 1350h de formation en présentiel /24 mois rentrée en septembre)

## Objectifs

- Mettre en oeuvre d'une stratégie commerciale et marketing : prospection clientèle, négociation vente et animation de réseaux, actions de communication internes et externes
- Développer la relation client en e-commerce
- Développer et piloter un réseau de partenaires
- Animer un réseau de vente directe : création de relation commerciale de proximité avec un client

## Accès à la formation

Etre passionné par le commerce et titulaire de l'un des diplômes suivants :

- BAC Général
- Bac Technologique (STMG de préférence)
- Bac Professionnel Commerce

Etre âgé de moins de 30 ans

Admission : sur dossier et entretien.

Délai d'accès à la formation : 3 jours après le premier entretien

Dépôt de candidature : à partir de mi-janvier jusque novembre

Tous les candidats peuvent déposer leur candidature sur le site

[www.parcoursup.fr](http://www.parcoursup.fr) ou se déplacer au centre.

## **UE1 - Culture Générale et Expression 80h**

- Consolider l'expression écrite et orale et communiquer
- Enrichir le vocabulaire et travailler la syntaxe
- Découvrir les thèmes de l'examen à travers les textes littéraires, presse, films...

## **UE2 - Communication en Langue Anglaise 80h**

Les compétences à acquérir sont : accent sur la compréhension et l'expression orale avec l'étude de documents tirés de la vie quotidienne du pays étranger (journaux, magazines, enregistrements, films...) et des documents commerciaux, courriers professionnels, sites internet...

## **UE3 - Culture Economique, Juridique et Managériale 200h**

L'enseignement de la CEJM à pour objectif de :

Disposer d'une culture économique, juridique et managériale nécessaire à la compréhension des enjeux et des défis auxquels doivent répondre les entreprises

S'approprier le cadre économique, juridique et managérial de son activité professionnelle

Communiquer avec les différentes parties prenantes de l'entreprise.

Six thèmes seront étudiés :

- L'intégration de l'entreprise dans son environnement
- La régulation de l'activité économique
- L'organisation de l'activité de l'entreprise
- L'impact du numérique sur la vie de l'entreprise
- Les mutations du travail
- Les choix stratégiques de l'entreprise

## **UE4- Relation client et Négociation 240h**

Le dossier est rédigé par le candidat et comprendra 2 fiches descriptives professionnelles de nature différente avec une description des activités réalisées dans un contexte réel.

Les sujets étudiés :

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

## **UE5 - Relation Client à Distance et Digitalisation 240h**

Une étude de cas reposant sur un contexte réel d'organisation avec production d'un écrit structuré sur une question de réflexion commerciale.

Gestion de la relation client à distance

Gestion de la e-relation

Gestion de la vente en e-commerce

Animer la relation client digitale

Développer la relation client en e-commerce

## **UE6 - Relation Client et Animation de Réseaux 180h**

Dossier comprenant 3 fiches descriptives d'activités professionnelles.

Animation de réseaux de distributeurs

Animation de réseaux de partenaires

Animation de réseaux de vente directe



**ROANNE  
SUP**

## Après la formation

- Poursuivre vers une licence
- Animateur Commercial
- Vendeur
- Assistant e-commerce

## Rythme d'alternance

- 2 jours en formation
  - 3 jours en entreprise
- De septembre à juin

## Lieu de formation

Roanne Sup  
53, rue Albert Thomas  
42300 Roanne

## Accessibilité

Parking gratuit à 30m  
Place PMR au pied de  
l'immeuble + accès dédié  
PMR  
Supports de cours adaptés  
PSH et Dys

## Modalités d'examen

- Rendus de projets
- Evaluation semestrielles
- Epreuves finales (orales et écrites) organisées par le rectorat

**9 stagiaires par  
session**

**Aucun frais de  
scolarité**

## Référent formation

J.Fellah (référent handicap)  
contact@roannesup.com

conditions générales de  
vente

Roanne Sup  
53 rue Albert Thomas 42300 Roanne  
04.77.71.50.51  
roannesup.com