

2 ANS

BTS NÉGOCIATION ET

DIGITALISATION

DE LA RELATION CLIENT

INSTITUT
F2i

EN ALTERNANCE OU INITIAL

DIPLÔME D'ÉTAT *



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

L'activité du titulaire du brevet de technicien supérieur Négociation et digitalisation de la Relation Client s'inscrit dans un contexte de mutation des métiers commerciaux sous les effets conjugués de l'élévation du degré d'exigence du consommateur, de l'ouverture des marchés et des évolutions technologiques.

Ce technicien supérieur est un vendeur - manager commercial qui gère la relation client dans sa globalité, de la prospection jusqu'à la fidélisation, et contribue ainsi à la croissance profitable du chiffre d'affaires compatible avec une optique de développement durable.

Il inscrit son activité dans une logique de réseau en privilégiant le travail coopératif. Le titulaire de ce diplôme est la première interface entre l'entreprise et son marché. À ce titre, il participe à l'intelligence commerciale de l'organisation et contribue à l'efficacité de la politique commerciale.

En fonction de son expérience et de ses qualités, il peut devenir responsable d'une équipe, de taille variable selon l'organisation qui l'emploie. L'objectif est de former des commerciaux de terrain généralistes, capables d'aller chercher la clientèle dans un cadre de vente opérationnelle. Ils constituent l'interface entre l'entreprise et son marché.

RÉFÉRENT PÉDAGOGIQUE

0149575959

contact-pole-btslicence@ief2i.fr

* Titre *BTS Négociation et digitalisation de la relation client Niveau 5*, enregistré au RNCP34030 par arrêté du 19/02/2018 publié au JO du 19/02/2018 sous l'autorité et délivré par le MESRI



CAMPUS

- Vincennes Vignerons
- Vincennes Louis Lumière
- Montreuil

ALTERNANCE

2 semaines en entreprise
1 semaine en formation

POSSIBILITÉS

Contrat d'apprentissage, de professionnalisation ou initial

PUBLICS CONCERNÉS

Étudiants, salariés, demandeurs d'emploi

EN INITIAL

1ère année : 8 semaines de stage
2ème année : 8 semaines de stage

TARIFS

Nos tarifs et modes de financement sont consultables sur :

<https://www.institut-f2i.fr/financements/>

10, cours Louis Lumière 94300 Vincennes
22 rue des Vignerons 94300 Vincennes
01 49 57 59 59 | www.institut-f2i.fr

CONDITIONS D'ADMISSION

- Avoir le baccalauréat ou un titre de niveau 4 (EU) officiellement reconnu

Les admissions se font après étude du dossier de candidature, tests d'admission et entretien. La réception des dossiers se fait toute l'année.

- Le plus: Capacité d'écoute. Sens de la communication. Aptitude à la négociation. Disponibilité et dynamisme. Sens des responsabilités. Fibre commerciale.

POUR SUIVRE SES ÉTUDES EN SITUATION DE HANDICAP :

Le Groupe IEF2I Éducation accompagne les publics en situation de handicap afin de leur faciliter l'accès aux locaux et leur apporter des aménagements adaptés tout au long de leur parcours scolaire.

Contact :

Marjorie Nouchi, Référente handicap

Téléphone : 01.49.57.59.59

Mail : mnouchi@ief2i.fr



EN DÉTAIL

COMPÉTENCES ATTESTÉES

- Évaluation du marché
- Réalisation d'actions de prospection
- Négociation et vente
- Développement et fidélisation de la clientèle
- Mise en œuvre de la politique commerciale de l'entreprise
- Animation du réseau de distribution et de la relation client

INDICATEURS DE QUALITÉ

Les indicateurs de qualité figurent sur notre site internet à l'adresse :

<https://www.institut-f2i.fr/indicateurs-de-performance/>

PROGRAMME DÉTAILLÉ

Culture Générale et Expression

Anglais

Culture économique, juridique et managériale

Relation client et négociation vente

Relation client à distance et digitalisation

Relation client et animation de réseaux

Programme fourni à titre indicatif et non contractuel pouvant faire l'objet de modifications

**Les +
de la formation**

*Une formation
plébiscitée par les
entreprises*

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Cours en présentiel ou/et distanciel

Cas pratiques et mises en situation professionnelles

Accompagnement

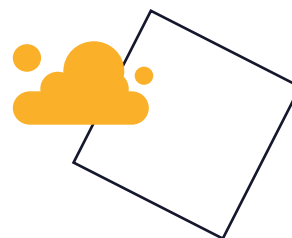
Entretiens de suivi

Accompagnement par un référent chargé de suivi IEF2i et un tuteur/maître d'apprentissage en entreprise

ÉVALUATION

L'obtention du BTS implique le passage des examens officiels oraux et écrits. Un examen oral et un examen pratique permettent d'appréhender l'assimilation des connaissances mais aussi le parcours de professionnalisation.

- Contrôle continu et partiels
- Épreuves écrites et orales



POURSUITE D'ÉTUDES

LICENCE COMMERCE VENTE ET MARKETING

MASTÈRE MANAGER DU DÉVELOPPEMENT
COMMERCIAL

MÉTIERS

**Les +
de la formation**

*Des intervenants experts
dans leurs domaines*

PROMOTEUR(TRICE) DES VENTES

ANIMATEUR(TRICE) RÉSEAU

RELATION CLIENT

REPRÉSENTANT(E) / COMMERCIAL(E) / NÉGOCIA-
TEUR(TRICE)

CONSEILLER(E) COMMERCIAL

CHARGÉ(E) DE CLIENTÈLE

Mise à jour du document le 20/07/2022

DIPLÔME D'ÉTAT *



INSTITUT
F2i



10, cours Louis Lumière 94300 Vincennes

22 rue des Vignerons 94300 Vincennes

Contact : 01 49 57 59 59 | www.institut-f2i.fr