

# BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Formation en alternance gratuite\* et rémunérée

## Les objectifs de la formation

Préparer de futurs professionnels de la vente en face à face et/ou à distance, orientés vers la satisfaction de la clientèle, en cohérence avec les objectifs fixés par l'entreprise.

### PERSPECTIVES PROFESSIONNELLES

#### A court terme

- Commercial junior
- Chargé d'affaires
- Conseiller de clientèle

#### A moyen terme

- Commercial confirmé
- Animateur des ventes et de réseaux
- Chef des ventes
- Responsable de secteur

### SECTEUR D'ACTIVITE

Le titulaire du diplôme pourra exercer ses compétences dans des entreprises de distribution, de biens ou de services (vente aux intermédiaires, aux prescripteurs et aux utilisateurs), en vente en face à face et à distance.

### DEROULEMENT DE LA FORMATION

- 2 ans après le Bac

Selon les groupes, le rythme d'alternance est de :

- 1 semaine en entreprise/1 semaine en formation
- ou 3 jours en entreprise/2 jours en formation et 2 jours en entreprise/3 jours en formation

Mois de rentrée : Septembre  
Groupe : 20 à 25 alternants

### ADMISSION

#### Pré-requis

Etre titulaire d'un Baccalauréat technique ou scientifique

#### Modalités d'inscription

- Admission après étude du dossier et entretien de motivation
- Candidature en ligne [www.supdev.fr](http://www.supdev.fr)

### POURSUITE D'ETUDES ENVISAGEABLE

2/3 des diplômés de BTS poursuivent leurs études

- Bachelor Responsable de Développement Commercial
- Bachelor Chargé de Recrutement
- Bachelor Acheteur Leader
- Bachelor Responsable Commercial à l'International
- Bachelor Chargé de Clientèle, Banque et Assurance



Paris  
Saint-Germain-en-Laye  
Cergy-Pontoise  
(Campus Esiee-IT)

#### Rythme

Selon les groupes  
1 semaine/1 semaine  
2 jours/3 jours  
3 jours/2 jours



### Le Diplôme

Diplôme d'Etat de niveau 5 (Eu).



# 94 %

De réussite aux examens 2022



# 85 %

d'insertion professionnelle à 7 mois des diplômés 2021



### Qualités requises

Sens de l'écoute, dynamisme, persévérance, bon relationnel, adaptabilité

# BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

## AIDE A LA RECHERCHE D'ENTREPRISE

- Séminaire de recherche d'entreprises
- Coaching individuel
- Mise en relation avec les partenaires de l'école

## PARMI NOS PARTENAIRES

ALD AUTOMOTIVE, ALLIANZ, AUDI, BEST WESTERN, CALDEO, EDENRED, ORANE, RICOH, SOCIETE GENERALE, VOLVO



## Contenu de la formation

### Enseignement professionnel

#### Relation client et négociation-Vente

- Cibler et prospecter la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un évènement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale

#### Relation client à distance et digitalisation

- Maîtriser la relation omnicanale
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client en e-commerce

#### Relation client et animation de réseaux

- Implanter et promouvoir l'offre chez les distributeurs
- Développer et animer un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe

### Enseignement général

- Culture générale et expression
- Anglais commercial
- Culture économique, juridique et managériale

## MODALITES D'EVALUATION

- L'année pédagogique comporte des contrôles de connaissances réguliers (dont un examen blanc) et des entraînements oraux avant l'examen national.

## METHODES PEDAGOGIQUES

- Pédagogie mixte et active alliant cours théoriques, apports méthodologiques et mises en situation professionnelles
- Jeux de rôle et simulations
- Travaux de groupe, restitutions orales
- Jeux pédagogiques
- E-learning : modules de formation en classe inversée, capsules vidéos, études de cas...

## EXEMPLES DE TRAVAUX CONFIES EN ENTREPRISE PENDANT L'APPRENTISSAGE

- Animation d'un blog ou d'un forum
- Création et qualification de fichiers
- Opération de marketing direct (mailing, promotion des ventes)
- Elaboration d'outils d'aide à la vente (argumentaires, fiches produits...)
- Prospection téléphonique et physique
- Etablissement de devis
- Démonstration de produits
- Animation de stands et points de vente
- Négociation-vente
- Actions de merchandising
- Analyse, suivi et fidélisation de clientèle
- Gestion de secteur
- Participation à l'animation d'une force de vente

## EQUIPE PEDAGOGIQUE

L'école intègre une équipe pédagogique issue du monde professionnel qui fait le lien indispensable entre les exigences des entreprises et les méthodes et objectifs pédagogiques imposés par cette formation.

**Thibault Pansera,**  
ancien apprenti

"Selon moi les études en alternance sont un plus, on acquiert une certaine expérience professionnelle, on perçoit un salaire et on varie entre les cours et le travail, c'est vraiment plus enrichissant."



## CONTACTS

Pour tout complément d'informations :

Saint-Germain-en-Laye : Valérie ALLIN  
Paris : Mohamed KHEMIRI  
Cergy-Pontoise : Véronique LEFEBVRE

Tél. : 01 39 10 78 78  
contact@supdev.fr

Relations entreprises  
entreprise@supdev.fr