

FORMATION PROPOSÉE PAR
COURS NOTRE DAME
DES ANGES

MEMBRE DU
CFA EXCELLENCE PRO
FRANCHE-COMTÉ

BTS | RNCP 38368

NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Diplôme d'état de niveau 5, enregistré au RNCP le 11/12/2023, délivré par le MINISTRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE

LES + COURS NOTRE DAME DES ANGES

- + Etablissement exclusivement dédié au supérieur
- + PC portable nominatif mis à disposition gratuite
- + Salles de cours équipées en TBI vidéo projecteurs
- + 200 mètres de la gare de Belfort centre avec parking gratuit
- + Expérience de plus de 20 ans des formations en apprentissage
- + Réseau de partenaires entreprises et administrations
- + Possibilité de restauration sur place espace dédié aux étudiants et apprentis

FINANCEMENT DE LA FORMATION

Gratuit pour l'apprenti
Sous condition de l'accord de prise en charge par l'Opérateur de compétences (OPCO) finançant la formation et après signature d'un contrat d'apprentissage.

ACCESSIBILITÉ

Ad'AP en cours
Si une salle est inaccessible, le cours est déplacé dans une salle adaptée.

Prise en compte des besoins de compensation par le référent handicap

DURÉE DE LA FORMATION : 1400 H SUR 2 ANS

→ RYTHME DE L'ALTERNANCE : 1 SEMAINE EN CENTRE/ 1 SEMAINE EN ENTREPRISE

OBJECTIFS VISÉS

Le Brevet de Technicien Supérieur Négociation et digitalisation de la relation client permet aux candidats d'acquérir les compétences suivantes :

- Négocier, Prospecter, et Gérer la relation client.
- Suivre un portefeuille clients.
- Concevoir la stratégie digitale.

LES SECTEURS D'ACTIVITÉ

Elle/il exerce son activité dans les secteurs suivants :

- Organisations ou entreprises de toutes tailles qui proposent des biens et/services à une clientèle de particuliers ou de professionnels (utilisateurs, prescripteurs, revendeurs).
- Toutes entreprises qui gèrent un portefeuille client, et qui assurent la prospection.

TYPE DE DIPLÔME

Diplôme d'Etat de niveau 5

PRÉREQUIS ET CONDITIONS D'ACCÈS

- Être âgé de 16 à moins de 30 ans (hors situation de dérogation)
- Signature d'un contrat d'apprentissage (non nécessaire pour candidater)
- Être déclaré apte physiquement (visite médicale à l'embauche)
- Être titulaire d'un baccalauréat

MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS

- Candidature par l'intermédiaire et dans les délais de la plateforme Parcoursup
- Entretien avant la signature du contrat d'apprentissage
- Candidature validée après la signature d'un contrat d'apprentissage dans la limite des places disponibles
- Les candidatures peuvent exceptionnellement être étudiées hors de cette période dans la limite des places disponibles (nous contacter)

QUALITÉS REQUISES

- Sens du relationnel
- Autonomie
- Organisation
- Capacité d'adaptation
- Pouvoir de conviction

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Plateforme Ecole Directe
- Pédagogie inversée, inductive, déductive
- Mise en situation (contextualisation), travail de groupe
- 3 évaluations par semestre, BTS blanc et CCF

HORAIRES EN FORMATION

35h hebdomadaires sur les semaines en formation (8h05-12h00 ; 13h30-17h30)

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Bulletins semestriels
- Examen final et contrôle en cours de formation

CONTENU DE LA FORMATION

- Culture générale et expression, langue vivante étrangère, culture économique, juridique et managériale
- Bloc de compétences 1 : relation client et négociation-vente
- Bloc de compétences 2 : relation client à distance et digitalisation
- Bloc de compétences 3 : relation client et animation de réseaux

POURSUITES D'ÉTUDES

- Licence professionnelle (commerce, gestion, achat, assurance, banque...)
- Bachelor, titre RNCP

DÉBOUCHÉS

- Commercial.e terrain, négociateur.ice, vendeur.se, chargé.e d'affaires
- Téléconseiller.ère, technicien de vente à distance..
- Commercial.e e-commerce, assistant.e commercial.e web-e-commerce
- Chef de secteur, animateur.ice réseau

ÉQUIVALENCE

- Non

PASSERELLES

- BTS, DUT et BUT tertiaires
- Licence 2ème année (université)

POSSIBILITÉ DE VALIDER DES BLOCS DE COMPÉTENCES

- Possibilité de valider certains blocs de compétences pour les redoublants ou les titulaires d'un BTS tertiaire (nous contacter)



COURS NOTRE DAME DES ANGES
46 Faubourg de Montbéliard
90000 BELFORT
Téléphone : 03.84.28.97.96
Mail : vducournau@notredamebelfort.fr



Excellence Pro
Franche-Comté
Centre de formation d'apprentis

20 rue Mégevand - 25000 BESANÇON
SIRET : 394 454 516 00029
Déclaration d'activité : 43250109825
Code UAI : 02519345