



**2 ANS**  
EN CONTRAT D'APPRENTISSAGE



DIPLÔME D'ÉTAT  
**BAC +2**

# BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Titre RNCP de niveau 5 (Bac +2) reconnu par l'État - Code RNCP : 38368

Le BTS Négociation et digitalisation de la relation client vise à former des professionnels polyvalents, aptes à évoluer dans divers domaines d'activité et au sein de toutes sortes d'organisations, en traitant avec une variété de clientèles, qu'il s'agisse du secteur BtoB, BtoC ou BtoG, et ce, quels que soient les canaux de communication employés, que ce soit en face à face, à distance ou en ligne.

Vous acquerez les compétences nécessaires pour conseiller et guider les prospects et les clients, développer de nouvelles opportunités commerciales, entretenir des relations professionnelles fructueuses et mener à bien des négociations fructueuses, le tout dans un contexte où la digitalisation des activités est en constante accélération.

Ce programme prépare les étudiants à être des acteurs clés dans le monde en constante évolution des affaires et de la relation client.

## Métiers préparés

- > Vendeur
- > Technico-commercial
- > Animateur commercial site e-commerce
- > Chargé d'affaires ou de clientèle
- > Responsable d'équipe
- > Responsable de secteur
- > Responsable e-commerce

## Admission

- > Être titulaire d'un titre de niveau 4 (Bac)
- > Satisfaire aux épreuves de sélection de l'établissement

## Organisation

- > **Lieu de formation** : Clermont-Ferrand
- > **Durée et dates** : 2 ans  
du 19 septembre 2024 à mai 2026
- > **Rythme d'alternance** : 3 jours en entreprise  
et 2 jours en cours
- > **Formation accessible** : sur PARCOURSUP ou  
directement via notre site internet
- > **Modalités d'accès** : sélection sur dossier, tests  
et entretien individuel
- > **Période d'inscriptions et de recrutement** : de  
décembre 2023 à septembre 2024
- > **Coût de la formation** : aucun frais pédagogique n'est  
demandé aux alternants.



CCI Formation Puy-de-Dôme - ©Freepik - Ne pas jeter sur la voie publique

Suivez-nous !

[www.cciformation63.com](http://www.cciformation63.com)



## Les «Plus» de l'école CCI Formation

*Notre école dispose d'un vaste réseau d'entreprises partenaires, offrant aux étudiants de multiples opportunités d'alternance dans divers secteurs.*

*Notre équipe vous accompagnera dans la recherche de contrats en alternance, facilitant ainsi votre transition vers le monde professionnel.*

*Notre établissement favorise un environnement d'apprentissage de qualité grâce à des classes à effectif réduit, permettant une attention personnalisée de nos formateurs.*

*Vous bénéficierez d'un suivi individualisé de nos responsables formation tout au long de votre parcours, garantissant votre succès.*

### ÉVÉNEMENTS TOUT AU LONG DE L'ANNÉE

- > Journée d'intégration
- > Visites entreprises
- > DCF Challenge
- > Les Négociales
- > Soirée tuteurs/alternants
- > Soirée de fin d'année
- > Cérémonie de remise de diplôme

### ✉ CONTACT

**Bénédicte VIGOUROUX**  
Responsable formation

04 73 44 72 20 - 06 58 21 32 55  
[benedicte.vigouroux@puy-de-dome.cci.fr](mailto:benedicte.vigouroux@puy-de-dome.cci.fr)

à partir d'avril 2024  
**Hall32**

32 Rue du Clos Four  
63100 Clermont-Ferrand

## Programme

### Relation client et négociation-vente

- > Cibler et prospector la clientèle
- > Négocier et accompagner la relation client
- > Organiser et animer un événement commercial
- > Élaborer le plan d'action commercial omnicanal
- > 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 des distributeurs
- > Développer et animer un réseau de partenaires
- > Créer et animer un réseau de vente directe

### Enseignement général

- > Culture générale et expression
- > Communication en langue vivante étrangère (anglais)
- > Culture économique, juridique et managériale

## Aptitudes nécessaires

- > Avoir le goût du challenge
- > Aimer le contact client
- > Être à l'écoute
- > Avoir le sens des responsabilités
- > Aimer le travail en équipe



**CCI Formation**

 CCI PUY-DE-DÔME  
CLERMONT AUVERGNE MÉTROPOLE