



# BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

**NIVEAU 5**

**EN ALTERNANCE**

## 📍 OÙ ?

- CHÂTEAURoux
- JOUÉ-LÈS-TOURS
- BLOIS
- ORLÉANS

## 🎯 OBJECTIFS

- Négocier et accompagner la relation client sous différentes formes : en présentiel ou en distanciel
- Cibler et prospecter la clientèle
- Organiser et animer un événement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale
- Animer et développer la relation client digitale
- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- Développer et piloter un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe

## 🕒 DÉROULÉ DE LA FORMATION

### DURÉE

Formation sur 2 ans

### RYTHME D'ALTERNANCE

L'alternance se compose de périodes en entreprise et de périodes sur le site de formation.

**Consultez notre site internet pour plus d'informations !**

## ✅ PRÉREQUIS

Être titulaire d'un :

- Baccalauréat
- ou Titre Professionnel de niveau 4

## 🔍 POURSUITES

### FORMATION



### EMPLOI

- Commercial sédentaire ou e-commerce
- Chargé d'affaires ou de clientèle
- Animateur commercial d'un site e-commerce ou d'un réseau

## MODALITÉS D'ACCÈS

### EN CONTRAT D'APPRENTISSAGE

Formation prise en charge par l'OPCO et rémunérée par l'employeur réservée aux moins de 30 ans lors de l'entrée en formation (sans limite d'âge pour les personnes en situation de handicap).

### EN CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

Formation prise en charge par l'OPCO, rémunérée par l'employeur et sans limite d'âge.

### EN FORMATION CONTINUE

Sous statut stagiaire de la formation professionnelle pour les salariés et demandeurs d'emploi. (tarifs et modalités : nous consulter).

## DÉLAI D'ACCÈS

L'entrée en formation se fait lorsque le contrat et/ou la convention de formation sont signés par l'ensemble des parties, sous réserve de financement et place disponible.

## MODALITÉS D'INSCRIPTION

- pré-inscription en ligne
- accompagnement à la recherche d'entreprise
- signature du contrat
- inscription définitive



## ACCESSIBILITÉ TOUT PUBLIC

Nos établissements peuvent accueillir du public en situation de handicap.

## 📖 RÉPERTOIRE DES DIPLÔMES

**CAP** : Certificat d'Aptitude Professionnelle  
**CS** : Certificat de Spécialisation (anciennement Mention Complémentaire)  
**BP** : Brevet Professionnel - **BTM** : Brevet Technique des Métiers  
**BMA** : Brevet des Métiers d'Art - **BAC PRO** : Baccalauréat Professionnel  
**BM** : Brevet de Maîtrise  
**CQP** : Certificat de Qualification Professionnelle  
**TFP** : Titre à Finalité Professionnelle



## CONTENU DE LA FORMATION

En accord avec le référentiel en vigueur

### ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL

- Relation client et négociation-vente
- Relation client à distance et digitalisation
- Relation client et animation de réseaux
- Culture Économique, Juridique et Managériale (CEJM)

### ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL

- Culture générale et expression
- Anglais professionnel

### ACTIVITÉS EN ENTREPRISE

- Analyser un portefeuille client et identifier les cibles de clientèle
- Mettre en œuvre et évaluer une démarche de prospection
- Négocier et vendre une solution adaptée aux clients
- Créer et maintenir une relation durable
- Organiser, animer, exploiter un évènement commercial
- Produire, publier et assurer la visibilité des contenus digitaux
- Impulser, entretenir et réguler une dynamique e-relationnelle
- Dynamiser et diagnostiquer un site de e-commerce
- Développer la présence dans le réseau de distributeurs
- Participer, animer et analyser au développement d'un réseau de partenaires
- Prospector, organiser des rencontres et vendre en réunion

## MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

Formation en présentiel et en situation de travail dans le cadre d'un contrat d'apprentissage ou d'une convention de stage.

Méthodes pédagogiques innovantes et actives qui ont pour vocation à rendre l'apprenant acteur de sa formation : apports théoriques, enseignements pratiques (démonstration, observation et manipulation des alternants) et échanges sur la base de situations réelles vécues en entreprise.

Nos établissements bénéficient tous de plateaux techniques dédiés à la pratique professionnelle et sont équipés spécifiquement pour chaque métier.

## SUIVI ET ÉVALUATION

Selon le règlement d'examen et le public, les évaluations se font au moyen de contrôles en cours de formation et/ou d'épreuves terminales ponctuelles.

## RÉMUNÉRATION DES APPRENTIS

AVANT 18 ANS	18-20 ANS	21-25 ANS	26 ANS ET +
<b>RÉMUNÉRATION DE L'APPRENTI LA 1<sup>re</sup> ANNÉE</b>			
27% du SMIC	43% du SMIC	53% du SMIC	100% du SMIC
<b>RÉMUNÉRATION DE L'APPRENTI LA 2<sup>e</sup> ANNÉE</b>			
39% du SMIC	51% du SMIC	61% du SMIC	100% du SMIC
<b>RÉMUNÉRATION DE L'APPRENTI LA 3<sup>e</sup> ANNÉE</b>			
55% du SMIC	67% du SMIC	78% du SMIC	100% du SMIC

\*Source : service-public.fr, sous réserve de modification. En pourcentage du SMIC ou du salaire minimum conventionnel si existant.



## LES AVANTAGES DE NOS SITES DE FORMATION

- FORMATION RÉMUNÉRÉE
- ALTERNANCE POSSIBLE
- RÉSEAU DE 4 CENTRES DE FORMATION PROFESSIONNELLE EN RÉGION CENTRE-VAL DE LOIRE
- PLUS DE 40 ANS D'EXISTENCE
- MOBILITÉ EUROPÉENNE ET INTERNATIONALE
- NOMBREUX ESPACES DE VIE POUR LES ALTERNANTS
- HÉBERGEMENT AU PLUS PROCHE DES SITES
- ÉQUIPEMENTS PÉDAGOGIQUES RÉCENTS

### CMA FORMATION

### ALTERNANCE

**SITE DE CHÂTEAUROUX**  
164 avenue John Kennedy  
36000 Châteauroux  
**02 54 08 70 00**  
campus36@cma-cvl.fr  
campusdesmetiers36.fr

**SITE DE BLOIS**  
27 rue André Boulle  
41000 Blois  
**02 54 74 14 73**  
campus41@cma-cvl.fr  
campusdesmetiers41.fr

**SITE DE JOUÉ-LÈS-TOURS**  
5-7 rue Joseph Cugnot  
37300 Joué-lès-Tours  
**02 47 78 47 00**  
campus37@cma-cvl.fr  
campusdesmetiers37.fr

**SITE D'ORLÉANS**  
5 rue Charles Péguy  
45000 Orléans  
**02 38 62 75 29**  
campus45@cma-cvl.fr  
campusdesmetiers45.fr



Chambre  
de **Métiers**  
et de l'**Artisanat**

CENTRE-VAL DE LOIRE

