

BTS négociation et digitalisation de la relation client

Objectif

Le titulaire du BTS est un commercial généraliste expert de la relation client considérée sous toutes ses formes (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité. Il communique et négocie avec les clients, exploite et partage les informations, organise et planifie l'activité, met en oeuvre la politique commerciale. Il contribue ainsi à la croissance du chiffre d'affaires de l'entreprise. Pour mener à bien les missions qui lui sont confiées, il doit maîtriser les nouvelles technologies de l'information et de la communication (réseaux sociaux, forums, blogs,...). Il peut devenir technico-commercial, animateur commercial site e-commerce, chargé d'affaires ou de clientèle, vendeur, responsable d'équipe, représentant, responsable de secteur, responsable e-commerce, superviseur. [Replier](#)

- [Dates & lieux \(2\)](#)
- [Contenus](#)
- [Organisation](#)
- [Carte](#)

• **Anancy - Du 03/09/2018 au 28/06/2019**


- Institut des professions des IPAC - 42 Chemin de la Prairie - Anancy - 74000 Anancy
- **IPAC** - Tél : 04 50 44 19 19
- Contact : Hélène Perruisset ([Contacter](#)) - Tél : 04 50 44 90 57

Public et financement

Financement	Effectif	Recrutement
Bénéficiaire de l'action	--	

Public : Demandeur d'emploi, Salarié
Etudiants, personnes en reconversion professionnelle

Aire de recrutement : Autres

Trouvez un logement pour votre formation / stage sur le site partenaire :  ma formation, mon logement

2. **Annecy - Du 02/09/2019 au 26/06/2020**


- Institut des professions des IPAC - 42 Chemin de la Prairie - Annecy - 74000 Annecy
- **IPAC** - Tél : 04 50 44 19 19
- Contact : Hélène Perruisset ([Contacter](#)) - Tél : 04 50 44 90 57

Public et financement

Financement	Effectif	Recrutement
Bénéficiaire de l'action	--	

Public : Demandeur d'emploi, Salarié, Jeune
Etudiants, personnes en reconversion professionnelle

Aire de recrutement : Autres

Trouvez un logement pour votre formation / stage sur le site partenaire :  ma formation, mon logement

Programme

En plus des enseignements généraux (culture générale et expression, langue vivante étrangère, culture économique, juridique et managériale), la formation comporte des enseignements professionnels :

- Relation client et négociation-vente (6 heures hebdomadaire en 1re et 2e années) : développement de clientèle, négociation, vente et valorisation de la relation client, animation de la relation client, veille et expertise commerciales.
- Relation client à distance et digitalisation (5 heures hebdomadaire en 1re et 2e années) : gestion de la relation client à distance, gestion de la e-relation, gestion de la vente en e-commerce
- Relation client et animation de réseaux (4 heures hebdomadaires en 1re et 2e années) : animation de réseaux de distributeurs, animation de réseaux de partenaires, animation de réseaux de vente directe

Sous statut scolaire, l'élève est en stage pendant seize semaines. Le stage permet d'appréhender la réalité des situations professionnelles commerciales de référence et d'acquérir les compétences liées au diplôme. Il se déroule obligatoirement au sein d'entreprises ou d'organisations dont l'activité principale est la commercialisation de biens et de services auprès d'une clientèle de particuliers ou de professionnels.

[Fiche détaillée sur le site de l'organisme](#)

Validation de la formation

Niveau de sortie :

Modalités pédagogiques

Modalité d'enseignement : formation entièrement présentielle

Durées et rythmes

Durée totale : 868 h

35 h / semaine 280 heures de stages minimum

Admission

Niveau d'entrée :

information non communiquée

Recrutement :

Attendus nationaux de la plateforme d'inscription dans l'enseignement supérieur Parcoursup

- S'intéresser au management des entreprises, à leur stratégie marketing et commerciale
- Disposer de compétences relationnelles
- Avoir le goût de développer des échanges à finalité commerciale, notamment via le web
- Avoir de l'appétence pour argumenter, négocier et valoriser des produits
- Avoir la capacité d'évoluer dans des environnements numériques et digitalisés
- Être capable d'adopter des comportements et des codes professionnels, adaptés à l'image des entreprises
- Disposer de compétences pour collaborer et travailler en équipe
- Disposer de capacités d'organisation et d'autonomie

Accès

Le BTS négociation et digitalisation de la relation client est accessible à tout titulaire d'un baccalauréat : bac STMG, bac pro commerce, bac pro vente (prospection, négociation, suivi de clientèle), bac ES. Accès sur dossier, voire tests et/ou entretien.

Modalités d'accès :

La formation est accessible aux étudiants titulaires d'un Baccalauréat ou[...]

Organisme responsable

[IPAC](#)

Institut des professions des IPAC
42 Chemin de la Prairie
Annecy
74000 Annecy

Tél : 04 50 44 19 19

Mail : fpc@ipac-france.com

Site web : <http://formationcontinue.ipac-france.com>

Réf : 26_112985

Mise à jour : 04/10/2018
