

**COMMERCE LOGISTIQUE**  
**INFORMATIQUE GESTION**  
**LANGUES VAE**

[www.kedi.fr](http://www.kedi.fr)



## BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

**Diplôme d'État BAC +2**

### Votre profil

Sens relationnel, organisation, autonomie, culture numérique, pouvoir de conviction et capacité de persuasion, qualité d'expression, écoute, curiosité, implication, sens de l'initiative et de l'objectif, résistance au stress.

### Votre entreprise

Vous exercez votre activité dans toute forme d'organisation – artisanale, commerciale ou industrielle, associative, publique – proposant des biens ou des prestations de services, quelle que soit sa taille, dès lors qu'elle met en œuvre une démarche commerciale.

### Votre activité

Dans le cadre d'une stratégie omnicanale, vous intervenez sur tout type de clientèle (B to B, B to C), quelle que soit la forme de la relation client (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité.

Mobile et connecté en permanence, vous accompagnez le client/usager tout au long du processus commercial et intervenez sur l'ensemble des activités avant, pendant et après l'achat : conseils, prospection, animation, devis, veille, visites, négociation-vente/achat, suivi après vente/achat.

Relation client et négociation-vente

Relation client et animation de réseaux

MISSIONS

Relation client à distance et digitalisation

**Durée : 24 MOIS** - 2 jours de formation/semaine (Lundi et Mardi)

► **Contrat de professionnalisation**

# PROGRAMME

## ENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

### MODULE 1 : CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION

Maîtrise des techniques d'expressions écrites et orales

Entraînement à l'analyse, à la synthèse, aux techniques du résumé

Organiser un message oral : respect du sujet, structure interne du message

### MODULE 2 : LANGUE VIVANTE

Vocabulaire commercial et économique usuel

Compréhension de documents écrits, production et interaction écrites

Compréhension de l'oral appliquée aux situations professionnelles

### MODULE 3 : CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE

Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée

Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale

Proposer des solutions argumentées, mobilisant des notions et les méthodologies adaptées aux situations proposées

Établir un diagnostic préparant une prise de décision stratégique

Exposer ses analyses et ses propositions de manière cohérente et argumentée

## ENSEIGNEMENTS PROFESSIONNELS

### MODULE 4 : RELATION CLIENT ET NEGOCIATION-VENTE

Développement de clientèle (gestion de portefeuille clients, animation d'opérations de prospection)

Négociation, vente et valorisation de la relation client (diagnostic client, personnalisation de l'offre, accompagnement du client)

Animation de la relation client (salons, opérations commerciales, espaces commerciaux)

Veille et expertise commerciales (reporting de l'activité commerciale, qualification de Data client)

### MODULE 5 : RELATION CLIENT A DISTANCE ET DIGITALISATION

Gestion de la relation client à distance (prospection et identification d'opportunités commerciales, vente à distance, accompagnement, conseil et traitement des demandes clients)

Gestion de la e-relation client (animation de communautés, de forums et de réseaux sociaux,

animation de site et publication de contenus à caractère commercial)

Gestion de la vente en e-commerce (valorisation en ligne de l'offre et des promotions commerciales, suivi et régulation du processus de vente, évaluation du trafic et du référencement du site)

### MODULE 6 : RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RESEAUX

Animation de réseaux de distributeurs (négociation de l'implantation de l'offre sur le lieu de vente, conseil en matière d'expérience de consommation)

Animation de réseaux de partenaires (sélection et constitution de réseaux de partenaires et de prescripteurs, animation, stimulation et développement de réseaux)

Animation de réseaux de vente directe (animation, vente et conseil à domicile, développement d'un réseau de conseillers de vente à domicile)

Epreuves	Coeff	Modalité	Durée	Evaluations et accompagnement
E1 Culture générale et expression	3	Écrit	4h	<b>Evaluations</b> continues des enseignements  <b>Visites en entreprise</b> pour validation des missions et du projet  <b>Accompagnement</b> régulier pour les matières professionnelles  <b>Préparation aux oraux</b> des missions et du projet  <b>2 BTS Blancs</b>
E2 Communication en langue vivante étrangère	3	Oral	30 min	
E3 Culture économique, juridique et managériale	3	Écrit	4h	
E4 Relation client et négociation-vente	5	Oral	1h	
E5 Relation client à distance et digitalisation	4	Épreuve ponctuelle écrite et Épreuve ponctuelle Orale	3h et 40 min	
E6 Relation client et animation de réseaux	3	Oral	40 min	