

# BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Formation en alternance gratuite\* et rémunérée

## Les objectifs de la formation

Préparer de futurs professionnels de la vente en face à face et/ou à distance, orientés vers la satisfaction de la clientèle, en cohérence avec les objectifs fixés par l'entreprise.

### ADMISSION

#### Pré-requis

Etre titulaire d'un Baccalauréat

#### Modalités d'inscription

- Admission après étude du dossier et entretien de motivation
- Candidature en ligne [www.supdev.fr](http://www.supdev.fr)

### DEROULEMENT DE LA FORMATION

- 2 ans après le Bac
- Selon les campus, le rythme d'alternance est de :
  - 1 semaine en entreprise/1 semaine en formation
  - ou 3 jours en entreprise/2 jours en formation et 2 jours en entreprise/3 jours en formation
- Mois de rentrée : Fin août/début septembre
- Groupe : 20 à 30 alternants

### PERSPECTIVES PROFESSIONNELLES

#### A court terme

- Commercial junior
- Chargé d'affaires
- Conseiller de clientèle

#### A moyen terme

- Commercial confirmé
- animateur des ventes et de réseaux
- Chef des ventes
- Responsable de secteur

### SECTEUR D'ACTIVITE

Le titulaire du diplôme pourra exercer ses compétences dans des entreprises de distribution, de biens ou de services (vente aux intermédiaires, aux prescripteurs et aux utilisateurs), en vente en face à face et à distance.

### POURSUITE D'ETUDES ENVISAGEABLE

3/4 des diplômés de BTS poursuivent leurs études

- Bachelor Responsable de Développement Commercial
- Bachelor Chargé de Recrutement
- Bachelor Responsable Commercial à l'International
- Bachelor Chef de projet web et stratégie digitale



#### Rythme

Paris	Selon les campus
Saint-Germain-en-Laye	1 semaine/1 semaine
Cergy-Pontoise	2 jours/3 jours
(Campus Esiee-IT)	3 jours/2 jours



### Le Diplôme

Diplôme reconnu par l'Etat au niveau 5 (Eu)



# 95 %

de réussite aux examens 2024  
(Moyenne académique 68%)



# 80 %

d'insertion professionnelle  
à 7 mois des diplômés 2023



### Qualités requises

Sens de l'écoute, dynamisme, persévérance, bon relationnel, adaptabilité

# BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client



## Contenu de la formation

### Enseignement professionnel

#### Relation client et négociation-Vente

- Cibler et prospecter la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un évènement commercial
- 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 les distributeurs
- Développer et animer un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe

### Enseignement général

- Culture générale et expression
- Anglais commercial
- Culture économique, juridique et managériale

### MODALITES D'EVALUATION

- La formation comporte des contrôles de connaissances réguliers, dont des examens blancs et des entraînements oraux, avant les épreuves nationales

### EQUIPE PEDAGOGIQUE

L'école intègre une équipe pédagogique issue du monde professionnel qui fait le lien indispensable entre les exigences des entreprises et les méthodes et objectifs pédagogiques imposés par cette formation.

### METHODES PEDAGOGIQUES

- Pédagogie mixte et active alliant cours théoriques, apports méthodologiques et mises en situation professionnelles
- Jeux de rôle et simulations
- Travaux de groupe, restitutions orales
- Jeux pédagogiques
- E-learning : modules de formation en classe inversée, capsules vidéos, études de cas...
- Accompagnement individualisé en vue de la rédaction du dossier professionnel
- Participation à des conférences métiers et des conférences thématiques (RSE, entrepreneuriat, international, intelligence artificielle)

### EXPERIENCE ETUDIANT

- Badge Act'RSE : projet à impact
- Possibilité de mobilité à l'international pendant 2 mois, avec accord de l'entreprise
- BDE et programme ambassadeur

### AIDE A LA RECHERCHE D'ENTREPRISE

- Séminaire de recherche d'entreprises
- Suivi personnalisé par un conseiller carrière dédié
- Mise en relation avec les partenaires de SUP de V : Job datings, plateforme de mise en relation

### PARMI NOS PARTENAIRES

De nombreuses TPE et PME, mais aussi des entreprises comme : ATLAS COPCO, EDF, ENEDIS, ORANGE, RENAULT, STELLANTIS

### EXEMPLES DE TRAVAUX CONFIES EN ENTREPRISE PENDANT L'APPRENTISSAGE

- Animation d'un blog ou d'un forum
- Création et qualification de fichiers
- Opération de marketing direct (mailing, promotion des ventes)
- Elaboration d'outils d'aide à la vente (argumentaires, fiches produits...)
- Prospection téléphonique et physique
- Etablissement de devis
- Démonstration de produits
- Animation de stands et points de vente
- Négociation-vente
- Actions de merchandising
- Analyse, suivi et fidélisation de clientèle
- Gestion de secteur
- Participation à l'animation d'une force de vente



## CONTACTS

Pour tout complément d'informations :

Saint-Germain-en-Laye : Alexandra PUSHKINA

Paris : Coralie PARENT

Cergy-Pontoise : Véronique LEFEBVRE

Relations entreprises  
entreprise@supdev.fr

Tél. : 01 39 10 78 78  
contact@supdev.fr

