

# BTS Digitalisation Négociation Relation Client

## Public

- ✧ Etudiant
- ✧ Salarié
- ✧ Demandeurs d'emploi
- ✧ Personne souhaitant obtenir le BTS

## Pré requis

Niveau IV ou équivalent

## Modalité

Alternance ou formation initiale

## Validation

**BTS**  
**Digitalisation**  
**Négociation Relation**  
**Client**  
*Par l'Education nationale*

### Epreuves d'examen

- ✧ U1 Culture générale
- ✧ U2 Anglais
- ✧ U3 C.E.J.M.
- ✧ U4 Relation client et négociation-vente
- ✧ U5 Relation client à distance et digitalisation
- ✧ U6 Relation client

## Financement

- ✧ Pôle Emploi
- ✧ Région
- ✧ OPCA
- ✧ Personnel

## Objectif

Former des techniciens *à la fonction commerciale-vente* pouvant contribuer au dynamisme de l'entreprise dans une perspective d'optimisation des ventes et du service à la clientèle.

## Programme

**E1 - CULTURE GENERALE ET EXPRESSION**

**E2 - LANGUE VIVANTE**

**E3 - CULTURE ECONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGERIALE**

### Pôle 1 d'activités

#### Relation client et négociation-vente

1. Développement de clientèle
2. Négociation, vente et valorisation de la relation client
3. Animation de la relation client
4. Veille et expertise commerciales

### Pôle 2 d'activités

#### Relation client à distance et Digitalisation

1. Gestion de la relation client à distance
2. Gestion de la e-relation
3. Gestion de la vente en e-commerce

### Pôle 3 d'activités

#### Relation client et animation de réseaux

1. Animation de réseaux de distributeurs
2. Animation de réseaux de partenaires
3. Animation de réseaux de vente directe