



# BTS NÉGOCIATION & DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

LE **BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT** EN ALTERNANCE VOUS PERMET DE MAÎTRISER LES DIFFÉRENTES TECHNIQUES DE PROSPECTION ET DE NÉGOCIATION POUR INTERVENIR AUPRÈS D'UNE CLIENTÈLE DE PARTICULIERS ET DE PROFESSIONNELS.

# OBJECTIFS

## DU BTS NÉGOCIATION & DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

- Vendre les produits et services de l'entreprise et gérer la relation client dans son ensemble
- Créer et diffuser l'information commerciale
- Organiser, gérer et mettre en œuvre la politique commerciale de l'entreprise
- Participer à l'organisation et au management de l'activité commerciale

# PROGRAMME

- Culture Générale et expression (77 heures)
- Anglais LV1 (112 h)
- Culture économique, juridique et managériale (189 h)
- Relation client et négociation-vente (224 h)
- Relation client à distance et digitalisation (189 h)
- Relation client et animation de réseaux (162 h)
- Atelier de professionnalisation (147 h)

# ADMISSION

- Public** • Tout public
- Prérequis** • Titulaire d'un baccalauréat général, technologique ou professionnel ou d'un diplôme de niveau équivalent (IV)
- Inscription** • Dossier de candidature (diplômes, bulletins scolaires, CV, lettre de motivation)  
• Entretien de motivation  
• Signature d'un contrat de professionnalisation

# ORGANISATION

- Durée** • 1100 heures au centre de formation
- Dates** • De septembre 2018 à juin 2020
- Rythme** • 2 jours au centre de formation (lundi et mardi)  
3 jours en entreprise
- Lieu** • Centre de formation AREP 29 à Brest



## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques
- Temps de travail en sous-groupe et en groupe entier
- Analyse des pratiques
- Analyse des situations
- Alternance de périodes en centre de formation et en milieu professionnel

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Examens blancs écrits et oraux
- Évaluations sommatives
- Examen officiel

## VALIDATION

- **BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client** diplôme de niveau III délivré par le Ministère de l'Enseignement Supérieur.

## FINANCEMENT

- OPCA de l'entreprise d'accueil par le biais du contrat de professionnalisation

# LA FORMATION À L'AREP 29

- Une formation en alternance **reconnue sur le marché du travail**
- Un **encadrement performant** : formateurs et intervenants professionnels
- Des **effectifs de formation limités** : 12 stagiaires par groupe maximum
- Un **accompagnement personnalisé du candidat** par l'équipe de l'AREP 29 et les formateurs : candidatures, intégration en entreprise, suivi pédagogique et professionnel
- Un **réseau d'entreprises partenaires** qui nous font confiance
- Le centre de formation AREP 29 est **référencé sur DATADOCK** (21/21 critères validés)



9 b rue Kervézennec  
29200 BREST



02 98 33 75 75



[www.arep29.fr](http://www.arep29.fr)



[contact@arep29.fr](mailto:contact@arep29.fr)