

PROGRAMME DE FORMATION  
BTS NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT  
ANNEE 1

### APTITUDE ET OBJET DE LA FORMATION

Développer l'aptitude à savoir vendre et à être un manager commercial, comprendre et anticiper l'environnement économique et réglementaire de la fonction commerciale, être apte à développer une relation commerciale dans sa globalité dans le cadre d'objectifs commerciaux d'entreprise.

De manière opérationnelle en fin de formation vous serez capable de :

- Organiser l'efficacité de la politique commerciale,
- Être capable de créer et développer une clientèle
- Savoir vendre et négocier
- Savoir dynamiser l'offre de produits et de service ;
- Être en mesure de produire, intégrer et analyser du système d'information commerciale
- Capable de piloter une activité commerciale
- Evaluer de la performance commerciale
- Mettre en place et organiser une équipe commerciale
- Piloter des projets d'action commerciale ou de management

### PUBLIC CONCERNÉ

Tous Salariés, tous demandeurs d'emploi, ou toutes personnes désireuses de s'orienter vers les métiers de la vente et du commerce ou toutes personnes

### ADMISSION/PRÉ-REQUIS

Diplôme, Titre, ou certificat de niveau 4

Equivalence ou passerelle possible en cas d'UE déjà obtenus. Pour en savoir plus [https://diplomeo.com/actualite-credits\\_ects\\_european\\_credits\\_transfer\\_system](https://diplomeo.com/actualite-credits_ects_european_credits_transfer_system)

### COMPETENCES ET PROFIL

S'intéresser au management des entreprises, à leur stratégie marketing et commerciale, disposer de compétences relationnelles et de capacité d'écoute et de communication, 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 et une réelle fibre commerciale, être tenace et motivé pour aboutir dans la prospection, 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.

### DURÉE DE L'ACTION

De 24 mois (1350 heures)

### DELAI D'ACCES

1 Semaine

### LIEU DE L'ACTION

Dans notre centre de formation Marseille

### NOMBRE DE STAGIAIRE

De 2 à 18 personnes

### TARIFS

Frais d'inscription 39€

### INTERVENANTS

Formateur spécialisé dans chaque domaine d'enseignement défini dans le contenu. Les formateurs sont

Triphase Formations au capital de 5000€ dont le siège est situé au 155 Avenue du Prado 13008 Marseille N° Siret de l'organisme de formation : 527 529 143 00036 Enregistrée sous le numéro de



diplômés à minima avec un titre de niveau I et/ou un diplôme de formateur/trice de niveau II minimum avec une maîtrise technique et une expérience professionnelle en adéquation avec l'activité de l'apprenant.

### **ADAPTATION AU PUBLIC**

Toutes personnes désireuses de s'inscrire à la formation sera préalablement reçu en entretiens individuels et soumis à un test de positionnement.

A l'issue de ce processus d'admission, et en fonction des résultats un parcours personnalisé ou une préconisation pourra être proposé.

### **METHODES MOBILISEES ET MOYENS PEDAGOGIQUES**

Supports documentaires varies	Ouvrage
Bibliothèque thématique	Logiciel professionnel
Supports audio et vidéo	Intranet de ressources pédagogiques
Plateforme numérique en cas de besoins	Support de cours
Ordinateur individuel	Skilllogs
Plateformes pédagogiques et numériques	Ressources documentaires

Cours magistral, travaux pratique, Cours de soutiens individualiser, Jeux de rôle, mises en situations, exercices pratique, test d'évaluation, mise en situation d'examen, sorti pédagogique, reconstitution de situation d'entreprise, débat et échange participatif. Certains enseignements s'effectuent en temps réel et/ou par visioconférence (synchrone, asynchrone et blended learning).

### **ENCADREMENT PEDAGOGIQUE**

L'ensemble du cursus est encadré par :

Le responsable pédagogique chargé du suivi pédagogique et des acquis

Un conseiller principal d'éducation en charge de l'accueil et du suivi de la vie scolaire.

Un responsable intégration professionnel en charge du suivi entreprise et des apprentissages en entreprise.

Un membre de la direction en charge du suivi global des parcours.

### **SUPPORTS REMIS STAGIAIRES**

Livres, livret, cours sur papier ou clé USB, intranet.

### **MODALITE D'EVALUATION ET SUIVI PEDAGOGIQUE**

I) Evaluations pédagogiques

Bilan de positionnement initial

Evaluation continue en cours de formation

Evaluation continue par mise en situation.

Epreuves blanche en milieu et fin de formation.

Examen final éducation national

II) Suivi pédagogique

Suivi de progressions pédagogiques et objectives en continu.

Individualisation des parcours en fonction des progressions de l'apprenant

III) Evaluation de la satisfaction

Evaluation final à l'issue de la l'action de la formation, évaluation et suivi de la satisfaction en continue (Point qualité, conseil de classe, entretien individuel...)

Matières	Coef.	Durée	Forme
<b>EPREUVES OBLIGATOIRES</b>			
E1 Culture Générale et expression	3	4h	Ecrit
E2 Communications en Langue vivante étrangère le	3	30mn	Oral
E3 Culture économique juridique et managériale	2	4h	Ecrit
E4 Relation client et négociation-vente	1	40mn+1h	Oral
E5 Relation client à distance et digitalisation	4	3h+40mn	Ecrit
E6 Relation client et animation de réseaux	4	40mn	Oral
<b>EPREUVE DE FRANÇAIS HISTOIRE , GEOGRAPHIE &amp; EDUCATION CIVIQUE</b>			
Epreuve de Français	1	20 min	Oral

## VALIDATION / SANCTION PEDAGOGIQUE

Attestation de formation

Diplôme BTS NDRC (Diplôme de niveau 5)

## ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL

### ☞ U4. Relation Client et Négociation Vente 292H00

#### Objectif :

- Cibler et prospecter la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un événement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale

### ☞ U5. Relation Client à distance et digitalisation 298H00

#### Objectif :

- Maîtriser la relation commerciale
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client en e-commerce

### ☞ U6. Relation Client et animation de réseaux 290H00

#### Objectif :

- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- Développer et animer un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe

## ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL

### ☞ U1 Culture générale et expression 88H00

L'objectif est de rendre les stagiaires aptes à une communication efficace dans la vie courante et dans la vie professionnelle à tous les niveaux : relations dans l'entreprise et à l'extérieur, relations avec la clientèle ou la hiérarchie. Le but est aussi d'améliorer l'expression écrite et orale, de façon à rendre les candidats capables de rédiger rapports et notes de synthèse, et de faire des exposés sur des sujets d'actualité. Les techniques du résumé, de la discussion et de la synthèse de documents préparent à l'épreuve écrite de l'examen.



### ☞ U2 LV1 128H00

L'objectif est de savoir communiquer avec un niveau d'anglais attesté.  
Niveau B2 du CECLR.

Vocabulaire économique, administratif – situations de communication  
Expression orale (à partir de documents écrits, audio ou vidéo)  
Expression anglaise écrite  
Résumé, synthèse, traduction, commentaire

### ☞ U3 Culture Économique, juridique et managériale 255H00

L'objectif est d'acquérir les bases et fondements de la culture d'entreprise.  
Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée :

- Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale.
- Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologie économiques, juridiques ou managériales.
- Établir un diagnostic (ou une partie du diagnostic) préparant une prise de décision stratégique.
- Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée.

### **ACCESSIBILITE**

Toutes personnes en situation de handicap doit s'adresser à la référente handicap de l'établissement.



**PROGRAMME DE FORMATION**  
**BTS NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT**  
**ANNEE 2**

### **APTITUDE ET OBJET DE LA FORMATION**

Développer l'aptitude à savoir vendre et à être un manager commercial, comprendre et anticiper l'environnement économique et réglementaire de la fonction commerciale, être apte à développer une relation commerciale dans sa globalité dans le cadre d'objectifs commerciaux d'entreprise.

De manière opérationnelle en fin de formation vous serez capable de :

- Organiser l'efficacité de la politique commerciale,
- Être capable de créer et développer une clientèle
- Savoir vendre et négocier
- Savoir dynamiser l'offre de produits et de service ;
- Être en mesure de produire, intégrer et analyser du système d'information commerciale
- Capable de piloter une activité commerciale
- Evaluer de la performance commerciale
- Mettre en place et organiser une équipe commerciale
- Piloter des projets d'action commerciale ou de management

### **PUBLIC CONCERNÉ**

Tous Salariés, tous demandeurs d'emploi, ou toutes personnes désireuses de s'orienter vers les métiers de la vente et du commerce ou toutes personnes

### **ADMISSION/PRÉ-REQUIS**

Diplôme, Titre, ou certificat de niveau 4

Equivalence ou passerelle possible en cas d'UE déjà obtenus. Pour en savoir plus <https://diplomeo.com/actualite-credits-ects-european-credits-transfer-system>

### **COMPETENCES ET PROFIL**

S'intéresser au management des entreprises, à leur stratégie marketing et commerciale, disposer de compétences relationnelles et de capacité d'écoute et de communication, 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 et une réelle fibre commerciale, être tenace et motivé pour aboutir dans la prospection, 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.

### **DURÉE DE L'ACTION**

De 12 mois (676 heures)

### **DELAI D'ACCES**

1 Semaine

### **LIEU DE L'ACTION**

Dans notre centre de formation Marseille

### **NOMBRE DE STAGIAIRE**

De 2 à 18 personnes

### **TARIFS**

Frais d'inscription 39€

### **INTERVENANTS**

Formateur spécialisé dans chaque domaine d'enseignement défini dans le contenu. Les formateurs sont

Triphase Formations au capital de 5000€ dont le siège est situé au 155 Avenue du Prado 13008 Marseille N° Siret de l'organisme de formation : 527 529 143 00036 Enregistrée sous le numéro de

déclaration d'activité : 93 13 136 96 13 auprès du Préfet de la région Provence, Alpes, Côte d'Azur

TEL 04.91.47.18.89 / info@triphaseformations.com



diplômés à minima avec un titre de niveau I et/ou un diplôme de formateur/trice de niveau II minimum avec une maîtrise technique et une expérience professionnelle en adéquation avec l'activité de l'apprenant.

### **ADAPTATION AU PUBLIC**

Toutes personnes désireuses de s'inscrire à la formation sera préalablement reçu en entretiens individuels et soumis à un test de positionnement.

A l'issue de ce processus d'admission, et en fonction des résultats un parcours personnalisé ou une préconisation pourra être proposé.

### **METHODES MOBILISEES ET MOYENS PEDAGOGIQUES**

Supports documentaires varies	Ouvrage
Bibliothèque thématique	Logiciel professionnel
Supports audio et vidéo	Intranet de ressources pédagogiques
Plateforme numérique en cas de besoins	Support de cours
Ordinateur individuel	Skilllogs
Plateformes pédagogiques et numériques	Ressources documentaires

Cours magistral, travaux pratique, Cours de soutiens individualiser, Jeux de rôle, mises en situations, exercices pratique, test d'évaluation, mise en situation d'examen, sorti pédagogique, reconstitution de situation d'entreprise, débat et échange participatif. Certains enseignements s'effectuent en temps réel et/ou par visioconférence (synchrone, asynchrone et blended learning).

### **ENCADREMENT PEDAGOGIQUE**

L'ensemble du cursus est encadré par :

Le responsable pédagogique chargé du suivi pédagogique et des acquis

Un conseiller principal d'éducation en charge de l'accueil et du suivi de la vie scolaire.

Un responsable intégration professionnel en charge du suivi entreprise et des apprentissages en entreprise.

Un membre de la direction en charge du suivi global des parcours.

### **SUPPORTS REMIS STAGIAIRES**

Livres, livret, cours sur papier ou clé USB, intranet.

### **MODALITE D'EVALUATION ET SUIVI PEDAGOGIQUE**

#### I) Evaluations pédagogiques

Bilan de positionnement initial

Evaluation continue en cours de formation

Evaluation continue par mise en situation.

Epreuves blanche en milieu et fin de formation.

Examen final éducation nationale

#### II) Suivi pédagogique

Suivi de progressions pédagogiques et objectives en continu.

Individualisation des parcours en fonction des progressions de l'apprenant

#### III) Evaluation de la satisfaction

Evaluation final à l'issue de la l'action de la formation, évaluation et suivi de la satisfaction en continue (Point qualité, conseil de classe, entretien individuel...)

Matières	Coef.	Durée	Forme
<b>EPREUVES OBLIGATOIRES</b>			
E1 Culture Générale et expression	3	4h	Ecrit
E2 Communications en Langue vivante étrangère le	3	30mn	Oral
E3 Culture économique juridique et managériale	2	4h	Ecrit
E4 Relation client et négociation-vente	1	40mn+1h	Oral
E5 Relation client à distance et digitalisation	4	3h+40mn	Ecrit
E6 Relation client et animation de réseaux	4	40mn	Oral
<b>EPREUVE DE FRANÇAIS HISTOIRE , GEOGRAPHIE &amp; EDUCATION CIVIQUE</b>			
Epreuve de Français	1	20 min	Oral

#### VALIDATION / SANCTION PEDAGOGIQUE

Attestation de formation

Diplôme BTS NDRC (Diplôme de niveau 5)

#### ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL

##### ☞ U4. Relation Client et Négociation Vente 152H00

###### Objectif :

- Cibler et prospecter la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un évènement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale

##### 📄 U5. Relation Client à distance et digitalisation 146H00

###### Objectif :

- Maîtriser la relation commerciale
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client en e-commerce

##### ☞ U6. Relation Client et animation de réseaux 142H00

###### Objectif :

- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- Développer et animer un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe

## ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL

### ☞ U1 Culture générale et expression 44H00

L'objectif est de rendre les stagiaires aptes à une communication efficace dans la vie courante et dans la vie professionnelle à tous les niveaux : relations dans l'entreprise et à l'extérieur, relations avec la clientèle ou la hiérarchie. Le but est aussi d'améliorer l'expression écrite et orale, de façon à rendre les candidats capables de rédiger rapports et notes de synthèse, et de faire des exposés sur des sujets d'actualité. Les techniques du résumé, de la discussion et de la synthèse de documents préparent à l'épreuve écrite de l'examen.

### ☞ U2 LV1 64H00

L'objectif est de savoir communiquer avec un niveau d'anglais attesté.

Niveau B2 du CECLR.

Vocabulaire économique, administratif – situations de communication

Expression orale (à partir de documents écrits, audio ou vidéo)

Expression anglaise écrite

Résumé, synthèse, traduction, commentaire

### ☞ U3 Culture Économique, juridique et managériale 128H00

L'objectif est d'acquérir les bases et fondements de la culture d'entreprise.

Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée :

- Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale.
- Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologie économiques, juridiques ou managériales.
- Établir un diagnostic (ou une partie du diagnostic) préparant une prise de décision stratégique.
- Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée.

## ACCESSIBILITE

Toutes personnes en situation de handicap doit s'adresser à la référente handicap de l'établissement.