



**IFA**  
BOURGES

**INSTITUT  
DE FORMATION  
EN ALTERNANCE**

# BTS NÉGOCIATION & DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

- Niveau : 5
- Durée de la formation : 2 ans
- Heures de formation : 1350 heures
- Rythme de la formation : 1 semaine à l'IFA et 1 semaine en entreprise
- Capacité d'accueil maximale : 28
- Taux de réussite : 77%
- Code RNCP : 38368



## POURSUITE D'ÉTUDE(S)

- Le BTS a pour objectif l'insertion professionnelle mais avec un très bon dossier ou une mention à l'examen, une poursuite d'études est envisageable en licence professionnelle (Niveau 6) du domaine commercial, en licence LMD (L3 en économie-gestion ou en sciences de gestion), en école supérieure de commerce ou de gestion ou en école spécialisée (écoles du réseau EGC, formations Négoventis etc.) par le biais des admissions parallèles.



## DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS

- Conseiller(ère) Clientèle.
- Chargé(e) d'affaires ou de clientèle.
- Technico Commercial(e).
- Animateur(trice) Réseau.
- Télévendeur(deuse).
- Ambassadeur(drice).
- Animateur(trice) Commercial(e).
- Responsable de portefeuille B2C/B2B.



## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Exercer dans tous les secteurs d'activités et dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle (BtoB, BtoC, BtoG).
- Maîtriser la relation client considérée sous toutes ses formes (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité.

## COMPÉTENCES VISÉES

- Relation client à distance & digitalisation.
- Relation client et négociation vente.
- Relation client et animation de réseau.

## CONTENU DE LA FORMATION

### Enseignements

- Culture générale & Expression écrite.
- Culture économique juridique et managériale.
- Anglais.
- Ciblage et prospection clientèle.
- Négocier et accompagner la RC.
- Organiser et animer un évènement commercial.
- Maîtriser la Relation Client omnicanal.
- Animer la Relation digitale.
- Développer la Relation Client en E-commerce.
- Implanter et promouvoir l'offre chez un distributeur.
- Créer et animer un réseau de vente directe.
- Développer et piloter un réseau de partenaires.

## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

• **Méthodes pédagogiques :**  
Présentiel : Cours traditionnels, travaux dirigés, apprentissage en mode projet.

Distanciel : via Teams.

- **Méthodes d'évaluations :**  
Épreuves en CCF et ponctuelles.
- **Validation par bloc de compétences :** oui
- **Équivalence / Passerelle :**  
Études de dossier et réponses individualisées.

## COÛT DE LA FORMATION

• Estimé à 7622 €  
Compétences basées entièrement pris en charge par les OPCO et les entreprises d'accueil. Inclus : tous moyens liés à la formation, au 1<sup>er</sup> équipement, aux frais d'hébergement et de restauration pour partie.

• Reste à charge du bénéficiaire : complément aux frais d'hébergement / restauration / transport, complément en équipement professionnel selon les professions.

• «Aide unique aux employeurs» possible.

## MODALITÉS & DÉLAIS D'ACCÈS

• **Session :** une rentrée/an, en septembre. Date limite d'intégration dans les 3 mois qui suivent la rentrée.

• **Contrat :** apprentissage ou formation professionnelle.

• **Prérequis :**  
• Le candidat doit être titulaire d'un diplôme ou d'une certification professionnelle de niveau 4 minimum (Bac / Bac Pro / BP, ...).

• **Candidature & Délais d'accès :**  
Cf. «Pré-inscription» sur notre site internet.

## SITUATION DE HANDICAP

• **Admission :** pour toute personne en situation de handicap, une étude au cas par cas du dossier de candidature sera réalisée par la référente handicap.

En fonction, des accompagnements spécifiques et des aménagements pourront être envisagés.

## LES + DE LA FORMATION À L'IFA DE BOURGES

- Plus de 40 années d'expertise dans la formation.
- 1 service dédié à la relation entreprise.
- 3 Référents Mobilité.
- 1 Référente pour les personnes en situation de handicap.
- Espace remédiation : cours en accompagnement personnalisé.
- Formation Sauveteur Secouriste du Travail.
- Préparation et passage du TOEIC.
- Partenaire Projet Voltaire.
- 1 service d'hébergement (sur les semaines à l'IFA).
- 1 service de restauration collective.
- Proche de la gare de Bourges / desservi par la ligne Agglobus.

### CONTACT

**Service Commercial**

commercial@ifabourges.fr

PLUS D'INFOS  
www.ifabourges.fr



Institut de Formation en Alternance  
149-151 rue de Turly 18000 BOURGES - Tél. : 02 48 23 53 73 - Mail : ifa@ifabourges.fr  
www.ifabourges.fr

SIRET 308 049 725 00036 - APE 8532Z