



 **DURÉE ET RYTHME / 2 ANS**
FORMATION EN ALTERNANCE

1350H de formation
Lundi, Mardi en formation,
le reste de la semaine en
entreprise

 **MOYENS TECHNIQUES**
ET PÉDAGOGIQUES

- Formateurs issus du monde
professionnel avec une forte
expérience d'animation
pédagogique

- Accès à nos plates-formes
pédagogiques

 **LES MODALITÉS**
D'ADMISSION

Pré-requis : Être titulaire d'un
diplôme ou d'un titre de niveau 4
(Baccalauréat ou équivalent)

Modalités d'accès : Tests en ligne
et entretien individuel, admissibi-
lité sous 7 jours

Pas de frais d'inscription

Coût alternance : pris en charge
par les OPCO

Pas de frais pédagogiques

Frais annexes en cas de mobilité à
l'international

 **LA PÉRIODE EN**
ENTREPRISE

La formation théorique est com-
plétée par la présence constante
en entreprise, sous la forme d'un
contrat d'apprentissage, qui
permet de mettre en application
les capacités acquises en cours
et de les confronter à la réalité du
terrain.

BTS

NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Diplôme d'État **RNCP N°38368**

Vends, conseille, fidélise... deviens un PRO du commerce connecté !

Face à l'évolution des comportements des consommateurs et à la dématérialisation des échanges, la relation client est devenue un levier essentiel de différenciation. Le commercial doit ainsi disposer d'une solide culture numérique, inscrire son activité dans une logique de réseau et piloter l'ensemble de la relation commerciale, de la prospection à la fidélisation. En tant que commercial généraliste, il est en mesure d'intervenir dans tous les secteurs d'activité, au sein de tout type d'organisation et auprès de toutes les clientèles, et maîtrise la relation client sous toutes ses formes.

Suivi et évaluation de votre formation

Évaluation tout au long de la formation : séquences
pédagogiques basées sur des mises en situation, cours en face à
face pédagogique, TD, entraînement aux épreuves de l'examen et
e-learning (environ 10%)

Suivi de la présence en formation par émargement numérique.

Diplôme certifié, inscrit au Répertoire National des Certifications
Professionnelles n° 38638

Poursuites d'études

BAC +3 Chargé.e du Développement Commercial

BAC +3 Chargé.e de Communication

BAC +3 Chargé.e de Missions RH

Débouchés :

Responsable d'équipe, animateur plateau, manager d'équipe,

responsable e-commerce, rédacteur web e-commerce,

animateur commercial de communautés web, chef de réseau

25 Places disponibles

72%
de réussite
en 2025

PROGRAMME & VALIDATION DE LA FORMATION

RELATION CLIENT ET NÉGOCIATION-VENTE

• Développement de la clientèle • Négociation, vente et valorisation de la relation client • Animation de la relation client • Veille et expertise commerciale

RELATION CLIENT À DISTANCE ET DIGITALISATION

• Vente à distance et accompagnement du client • Gestion de la e-relation et de la vente en e-commerce • Développement et animation de la relation en e-commerce

CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION

L'objectif est de rendre les étudiants 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

ATELIERS PROFESSIONNEL

RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX

• Contribution à l'implantation et la promotion de l'offre aux distributeurs • Animation de réseaux de partenaires • Création et animation d'un réseau de vente directe

SAVOIRS ASSOCIÉS

• Marketing • Communication • Négociation • Management • Gestion commerciale • Statistiques • Savoirs technologiques/web • Culture digitale • Savoirs juridiques • Savoirs rédactionnels

LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE

Compréhension écrite de documents en lien avec le domaine professionnel. Compréhension orale. Expression orale en continu ou en interaction. Évaluation du niveau B2 des activités langagières à l'oral.

CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE

L'intégration de l'entreprise dans son environnement. La régulation de l'activité économique. L'organisation de l'activité de l'entreprise. L'impact du numérique sur la vie de l'entreprise. Les mutations du travail. Les choix stratégiques de l'entreprise

ÉVALUATION	FORME	DURÉE	COEFF.
Culture générale et expression	Écrite	3h	3
Communication en langue vivante étrangère 1	Orale	30min + 30min	3
Culture économique, juridique et managériale	Écrite	4h	3
Relation client et négociation-vente	Orale	40min + 40min	5
Relation client à distance et digitalisation	Écrite et Pratique	3h + 40min	4
Relation client et animation de réseaux	Orale	30min	3
Épreuves facultatives : EF1 : Communication Langue Vivante Étrangère 2 EF2 : Engagement étudiant EF3 : Entrepreneuriat	Orale	20min	-

Examens répartis entre juin et septembre de chaque année scolaire.
Les blocs de compétences peuvent être acquis indépendamment. Ce diplôme est également accessible par la voie de la VAE.

CANDIDATE ICI



SUIS-NOUS
SUR NOS RÉSEAUX



03 89 60 09 60

14 rue Gustave Hirn - 68200 MULHOUSE

www.esgmformation.com