



Le futur titulaire du **Brevet de Technicien Supérieur Négociation et Digitalisation de la Relation Client** devra faire face aux diverses mutations constantes du monde du commerce tout en occupant une place centrale dans les stratégies commerciales de la structure dans laquelle il opère.

## PROGRAMME

Culture générale et expression

Langue vivante étrangère LV1 (au choix anglais, allemand, espagnol)

Culture économique, juridique et managériale

Relation client et négociation-vente

Relation client à distance et digitalisation

Relation client et animation de réseaux

Atelier de professionnalisation

.....  
*Langue vivante étrangère LV2 (facultatif)*

## OBJECTIFS

- Être capable de s'intégrer dans un secteur d'activité, une organisation avec tout type de clientèle
- Être capable de gérer les différents points de contacts physiques et digitaux
- Être capable d'instaurer des relations de confiance durables avec les futurs clients
- Être capable de s'adapter aux différentes mutations des métiers commerciaux

## PRÉREQUIS

- Parler, lire et écrire en français
- Être titulaire du baccalauréat ou équivalent
- Disposer de compétences relationnelles
- Maîtriser les outils numériques
- Avoir de l'appétence pour argumenter, négocier et valoriser des produits
- Être organisé et autonome

## ORGANISATION

**Horaires :** 08h30 - 12h00 / 13h30 - 17h30

**Lieu :** 9 quai de Rotterdam 68110 ILLZACH

**Durée :** En cours de calcul

**Alternance :** alternance entre cours théoriques et pratiques en présentiel à raison de deux jours par semaine le lundi et le mardi

**Pédagogie :** apports théoriques et pratiques, mises en situation

**Modalités d'évaluation :** Contrôle continu tout au long de la formation sous forme d'oraux, de devoirs sur table, QCM...

**Moyens :** salles de cours, local repas, parking

**Inscription :** dossier de candidature à remplir

**Modalités d'accès :** accessible aux personnes en situation de handicap

## SUITE DE PARCOURS

**Métiers visés :** Vendeur(se), Représentant(e), Commercial(e) terrain, Négociateur(rice), Délégué(e) commercial(e), Conseiller(ère) commercial(e), Chargé(e) d'affaires ou de clientèle, Technico-commercial(e), Assistant(e) responsable e-commerce, Télévendeur(se), Marchandiseur, Chef(fe) de secteur

**Poursuites d'études :** Licence professionnelle dans le domaine commercial, Licence générale dans l'économie-gestion ou en sciences de gestion, école supérieure de commerce ou de gestion, école spécialisée