

B  
T  
S

# Négociation et digitalisation de la relation client

Remplace le BTS Négociation et relation client (NRC).

Le ou la titulaire de ce BTS est un.e commercial.e généraliste, capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités, toutes les organisations, avec tout type de clientèle (B to B, B to C, B to G\*), quelle que soit la forme de la relation client (en présentiel, à distance, e-relation). En e-commerce, il ou elle doit participer à la communication web (sites, applications, réseaux sociaux) tant sur les contenus que dans l'animation de communautés.

Ses missions consistent à : développer un portefeuille clients à partir de l'analyse de son marché, de son secteur, de son entreprise et des cibles de prospects ; accompagner le client ou l'utilisateur tout au long du processus commercial et intervenir sur l'ensemble des activités avant, pendant et après l'achat : conseils, prospection, animation, devis, veille, visites, négociation-vente/achat, suivi après-vente/achat ; organiser, animer des événements commerciaux.

\* B to B = business to business (commerce inter-entreprises) ; B to C = business to consumer (commerce de détail pour particuliers) ; B to G = business to government (commerce entre entreprise et administration publique)

## Débouchés

Dans toute forme d'organisation (artisanale, commerciale ou industrielle, associative, publique) proposant des biens ou des prestations de services, quelle que soit sa taille, dès lors qu'elle met en oeuvre une démarche commerciale. Selon les types de relation client (face à face, à distance, digitalisée, réseau) et les contextes, les commerciaux interviennent sous différents statuts en tant que salariés ou indépendants.

### Métiers accessibles :

Vendeur, vendeuse ; Représentant.e ; Négociateur, négociatrice ; Délégué.e commercial.e ; Conseiller.ère commercial.e ; Chargé.e d'affaires ou de clientèle ; Technico-commercial.e ; Téléconseiller.ère ; Conseiller.ère clientèle ; Animateur, animatrice commercial.e site e-commerce ; Commercial.e web e-commerce ; Marchandiser ; Animateur, animatrice réseau ; Conseiller.ère ou vendeur, vendeuse à domicile

### Avec de l'expérience :

Superviseur.se ; Responsable d'équipe ; Animateur, animatrice plateau ; Manageur.e d'équipe ; Responsable e-commerce ; Rédacteur, rédactrice web e-commerce ; Animateur, animatrice commercial.e de communautés web ; Responsable de secteur ou de zone ; Chef.fe de réseau ; Animateur, animatrice de réseau.

## Accès à la formation

- Bac pro Commerce, Vente (prospection, négociation, suivi de clientèle), Accueil-relation clients et usagers, Gestion-administration, Transport ;
- Bac techno STMG ;
- Bac général ES, L ou S.

Les connaissances et compétences nécessaires pour réussir cette formation (« attendus » de Parcoursup) figurent sur la fiche BTS correspondante du site [www.onisep.fr](http://www.onisep.fr) > Accès à la formation.

## Programme

Matières	Horaires Hebdomadaires		Coeff.
	1 <sup>re</sup> année	2 <sup>e</sup> année	
Culture générale et expression	2h	2h	3
Communication en langue vivante étrangère 1	3h	3h	3
Culture économique, juridique et managériale	4h	4h	3
Culture économique, juridique et managériale appliquée	1h	1h	
Relation client et négociation-vente	6h	6h	5
Relation client à distance et digitalisation	5h	5h	4
Relation client et animation de réseaux	4h	4h	3
Atelier de professionnalisation	4h	4h	
Communication en langue vivante étrangère 2 (facultatif)	2h	2h	

## Enseignements professionnels

### - Culture économique, juridique et managériale

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 méthodologies économiques, juridiques ou managériales ; Établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique ; Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée.

- **Relation client et négociation-vente** : Cibler et prospecter la clientèle ; Négocier et accompagner la relation client ; Organiser et animer un événement commercial ; Exploiter et mutualiser l'information commerciale.

- **Relation client à distance et digitalisation** : Maîtriser la relation client à distance, sur tous les canaux ; Animer la relation client digitale ; Développer la relation client en e-commerce

- **Relation client et animation de réseaux** : Implanter et promouvoir l'offre chez les distributeurs ; Développer et animer un réseau de partenaires ; Créer et animer un réseau de vente directe.

## Stages (ne concerne pas les apprentis)

16 semaines de stage en entreprise complètent la formation. Elles peuvent être prolongées pendant les vacances scolaires si une période de 4 semaines consécutives de repos est respectée.

## Poursuites d'études

Le BTS est conçu pour une insertion directe dans la vie active. Il est cependant possible de compléter cette formation, avec un bon dossier scolaire, par :

- **Une licence professionnelle. Exemples :**
  - Développement commercial et gestion des échanges, IUT de Beauvais (60) ou PROMEO sites de Senlis et Beauvais en contrat de professionnalisation ;
  - Métiers du commerce international, UPJV Amiens (80) ou Institution Jean-Paul II, Compiègne (60) ;
  - Commerce et vente appliquée à l'industrie, PROMEO Amiens (80) ;
  - Conseiller gestionnaire de clientèle de particuliers, IUT d'Amiens (80) ;
  - Responsable univers de consommation, IUT d'Amiens (80) ;
  - Commercialisation des aliments de santé, IUT Amiens (80).
- **Une licence. Exemples :**
  - Gestion, parcours Marketing-vente, UPJV Amiens - IAE (80) ;
  - Management et organisation, CNAM Amiens (80) et lycée Félix Faure, Beauvais (60) ;
  - Economie et gestion, parcours Négociation et développement de clientèle, IUT de Laon (02) ;
  - Gestion, commerce, vente et marketing, CNAM Amiens (80) – plusieurs lieux de formation dans l'académie.
- **Un DUT en année spéciale** (1 an) à l'IUT d'Amiens (80) : Techniques de commercialisation ; Gestion des entreprises et administrations.
- **Un Bachelor. Exemples :**
  - Gestion et marketing, ESC Amiens (80) ;
  - Responsable management opérationnel commercial et marketing, IDRAC Amiens (80).

- **Une école spécialisée, par exemple :**
  - Titre professionnel Responsable commercial et marketing, Ecole de management du CNAM, Amiens (80).
- **Une école de commerce** grâce aux admissions parallèles : Ecole supérieure de commerce d'Amiens (80), ESC Compiègne (60)...

**Poursuites d'études possibles dans l'académie d'Amiens : consultez nos guides post-bac ou bac+2 sur [www.onisep.fr/amiens](http://www.onisep.fr/amiens).**

## Où se former dans l'académie d'Amiens ?

- **En lycée public :**
  - Lycée Gay Lussac, Chauny (02)
  - Lycée des métiers Joliot Curie, Hirson (02)
  - Lycée Lamarck, Albert (80)
  - Lycée des métiers Edouard Gand, Amiens (80)
- **En établissement privé :**
  - Lycée Saint-Joseph du Moncel, Pont-Sainte-Maxence (60)
- **En alternance :**
  - Lycée Condorcet, Saint-Quentin (02) avec le CF3A
  - PROMEO, Beauvais (60)
  - Lycée Cassini, Clermont (60) avec le CF3A
  - PROMEO site de Compiègne, Venette (60)
  - CFA de la CCI de l'Oise, Nogent-sur-Oise (60)
  - Lycée Romain Rolland, Amiens(80) avec le CF3A
  - CFA Interfor, Amiens (80)
  - MFR de Flixecourt (80).

## en savoir +

- [www.onisep.fr](http://www.onisep.fr) et [www.onisep.fr/amiens](http://www.onisep.fr/amiens)

### Consultez les documents de l'ONISEP :

En ligne sur [www.onisep.fr/amiens](http://www.onisep.fr/amiens) : Guides « Entrer dans le sup - Après le bac », « Après le bac pro », « Après un bac+2 ».

Au CDI de votre établissement, au centre d'information et d'orientation (CIO) ou en vente sur [www.onisep.fr](http://www.onisep.fr) :

- Dossiers « Après le bac », « Quels métiers demain ? », « Ecoles de commerce » ; « Entreprendre » ;
- Collection Infosup ;
- Parcours « Les métiers du commerce et de la vente », « Les métiers de la banque, de la finance et de l'assurance » ; « Les métiers de l'immobilier ».

**N'hésitez pas à rencontrer un ou une psychologue de l'Éducation nationale.**