



Le commercial / vendeur

Le commercial généraliste est chargé de la relation client (en présentiel, à distance, e-relation). Il communique et négocie avec les clients, les fidélise. Le commercial exploite et partage les informations pour organiser et planifier l'activité. Il met en œuvre la politique commerciale, contribuant ainsi à la croissance du chiffre d'affaires de l'entreprise. Pour mener à bien ses missions, il s'appuie sur les différents outils numériques.

Objectifs de la formation

La formation **BTS Négociation et digitalisation de la relation client** permet d'acquérir les compétences suivantes :

- Gérer la relation client dans sa globalité et sous toutes ses formes : en présentiel, à distance, e-relation,
- Prendre en charge la prospection et la fidélisation d'un portefeuille de clients,
- Contribuer à la croissance du chiffre d'affaires de l'entreprise ou du service, dans le respect de la politique commerciale.

Contenu de la formation

Enseignements généraux

- Expression et connaissance du monde
- Langue vivante (anglais)
- Culture économique, juridique et managériale
-

Enseignements techniques et professionnels

- Relation client et négociation-vente
- Relation client à distance et digitalisation
- Relation client et animation des réseaux
- Atelier de professionnalisation
- Culture numérique commerciale

Modalités d'organisation

Par année de formation

- 19 ou 20 semaines de cours théoriques et pratiques au CFA
- 35 heures par semaine de cours
- 33 ou 32 semaines de formation en entreprise dont 5 semaines de congés payés



Campus

Ploufragan



Prérequis

Être titulaire d'un niveau 4 validé (Bac général, professionnel, technologique)



Modalités & délais d'accès

Inscription via la plateforme Parcoursup.

- Parcours adapté possible tout au long de l'année en fonction des profils et des situations.
- Toute entrée en formation fait l'objet d'un positionnement.
- Admission sur dossier et possibilité d'entretien.
- Nous consulter.



Durée

A minima 1 350h, parcours en 2 ans
Réduction de durée suivant profil



Validation

BTS Négociation et digitalisation de la relation client, diplôme de l'Éducation nationale, de niveau 5, inscrit au RNCP*



Type de contrat

Alternance



Frais formation

Public apprenti : Formation prise en charge par l'OPCO de branche.

Public en reconversion ou salariés en professionnalisation : Tarif horaire entre 14€ et 18€. Possibilité de prise en charge financière totale ou partielle en fonction des droits acquis et du statut (demandeur emploi, salarié, stagiaire de la formation professionnelle...).

45,5 %
Taux de réussite aux examens**

33,3 %
Taux de satisfaction**

75 %
Taux d'insertion***
dont 50 % en poursuite d'étude**

21,4 %
Taux de rupture**

Qualités & profils requis

- Aisance relationnelle et sens du contact
- Capacité d'adaptation et d'organisation
- Esprit d'initiative
- Bonne présentation
- Facilité à manier les chiffres
- Bonne résistance physique
- Ouverture d'esprit

Entreprises conseillées

- Entreprise de service comme les assurances, les banques, les agences immobilières, les agences d'intérim,...
- Entreprise d'e-commerce
- Entreprise de distribution spécialisée (cuisiniste, concession automobile,...)
- Nous consulter

Accessibilité aux personnes handicapées

Le CFA Régional souhaite favoriser et sécuriser l'insertion des personnes en situation de handicap dans le monde professionnel. Les locaux sont aménagés pour accueillir des personnes à mobilité réduite. Contactez-nous.

Modalités pédagogiques & évaluations

- Alternance d'apports théoriques et de mises en situation
- Participation à des projets pédagogiques
- Contrôles réguliers de connaissances, notamment par des examens blancs et des mises en situation pratiques
- Examens en CCF et en épreuves ponctuelles en fin de formation
- Livret d'apprentissage entre l'apprenant, l'entreprise et le campus
- Visite en entreprise par l'enseignant tuteur
- Séance de tutorat à chaque période au campus
- Conseils de classe et bulletins de notes avec l'avis de l'équipe pédagogique

Moyens techniques

- Plateaux techniques équipés
- Salles de formation
- Centre de ressources

Poursuites d'études

Le BTS a pour premier objectif l'insertion professionnelle. D'autres poursuites d'étude sont possibles. Consultez le site de [l'Onisep](#)

Perspectives professionnelles

- Technico-commercial
- Animateur commercial site e-commerce
- Chargé d'affaires ou de clientèle
- Vendeur
- Responsable d'équipe
- Représentant
- Responsable de secteur
- Responsable e-commerce
- Superviseur

Contactez les campus

Campus de Dinan-Aucaleuc

La Croix Fresche Blanc - 22100 AUCALEUC
02 96 76 27 37
conseilformation.dinan@cma-bretagne.fr

Campus de Ploufragan

18 rue du Tertre de la Motte - 22440 PLOUFRAGAN
02 96 76 27 27
conseilrecrutement.ploufragan@cma-bretagne.fr

Campus de Quimper

24 route de Cuzon - 29000 QUIMPER
02 98 76 46 35
campusquimper@cma-bretagne.fr

Faculté des Métiers - Campus de Bruz

6 rue des Frères Montgolfier - 35170 BRUZ
02 99 05 45 55
fdm.recrutement@cma-bretagne.fr

Faculté des Métiers - Campus de Fougères

37 boulevard de Groslay - 35300 FOUGÈRES
02 99 05 45 55
fdm.recrutement@cma-bretagne.fr

Faculté des Métiers - Campus de Saint-Malo

68 avenue de Marville - 35400 SAINT-MALO
02 99 05 45 55
fdm.recrutement@cma-bretagne.fr

Campus de Vannes

10 Boulevard des Îles - 56000 VANNES
02 97 63 95 10
conseilformation.vannes@cma-bretagne.fr

