



+ Notre valeur ajoutée

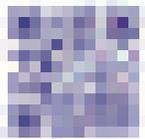
- ★ **Équipe pédagogique qualifiée** composée de professionnels et formateurs agréés.
- ★ Formation dispensée au **Campus** de St-Thomas à Saint-Germain-en-Laye.
- ★ **Plateforme en ligne** de mise à disposition des ressources pédagogiques.
- Accompagnement et ateliers pédagogiques** pour la recherche d'entreprise.
- Réseau d'entreprises** partenaires.
- ★ **Tutorat, suivi individualisé.**
Projet Voltaire, examen TOEIC.
- Séminaire de rentrée.**
- ★ **79% de réussite à l'examen** (résultats Promotion 2024).

Le BTS est un diplôme de niveau Bac+2 qui **valide 120 crédits ECTS.**

Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Sauf restriction liée à l'inhabilité et/ou contre-indication médicale.

Pour plus d'informations, contactez notre référent handicap : responsableufa@stv-st-germain.fr

En savoir +



Campus Saint-Thomas de Villeneuve
2, av. du Président J-F Kennedy
78100 Saint-Germain-en-Laye
01 39 21 83 25
secretariatufa@stv-st-germain.fr

A proximité du  et du 



mise à jour nov. 2024

En alternance

BTS

NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT



Niveau 5 anciennement III
Durée 2 ans, Contrat d'apprentissage
Rythme d'alternance :
1 semaine en entreprise / **1 semaine** en formation

Formation **100% gratuite** pour l'apprenti (prise en charge par le coût contrat).
Rémunération selon son âge et son niveau de formation.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

DEVENIR UN EXPERT DE LA RELATION CLIENT !

Capable d'intervenir dans tous les secteurs d'activités et types d'organisations, ses missions clés sont :

- **Accompagner le client** de la prospection à la fidélisation.
- **Développer le chiffre d'affaires** de l'entreprise

Il maîtrise des **techniques commerciales** (analyse, développement, promotion des ventes, marketing et merchandising) et **la gestion optimisée de la relation client** (présentiel, à distance, e-relation).

Un professionnel pour tout type de clientèle :
B to B, B to C, B to G.

CONTENU DES ENSEIGNEMENTS

MATIERES GENERALES

- UNITE 1 Culture générale et expression
- UNITE 2 Langue vivante étrangère 1
- UNITE 3 Culture économique, juridique et managériale
- UNITE UF1 Langue vivante étrangère 2

MATIÈRES PROFESSIONNELLES

- UNITE 4 Relation client et négociation vente
- UNITE 5 Relation client à distance et digitalisation
- UNITE 6 Relation client et animation de réseaux

METHODES MOBILISEES ET MODALITES D'EVALUATION

Cours magistraux, études de cas, ateliers professionnels, travail collaboratif. Environnement numérique (Plateforme interactive **YPAREO**).

En continu : **DST, DM, QCM, 2 BTS blancs et oraux d'entraînement**

Obtention du diplôme :

Epreuve ponctuelle + CCF (habilitation au contrôle en cours de formation)

CONDITIONS D'ADMISSION

Inscription sur **Parcoursup** ou à l'**UFA**
à partir de mi-janvier 2025
Niveau de recrutement :

Bacs généraux et technologiques, bacs pro
Sélection des candidats sur **dossier et entretien individuel***.

*Admission définitive à la signature d'un contrat en alternance.

Autonomie, esprit d'initiative et collaboratif, relationnel humain, adaptabilité, rigueur et organisation.

INSERTION PROFESSIONNELLE

conseiller ou **attaché commercial négociateur**
chargé de clientèle, chargé d'affaires
technico-commercial
commercial e-commerce
animateur site e-commerce
Evolution vers des postes
de **responsable d'équipe ou de zone**
responsable e-commerce.

PARCOURS POST-DIPLOME

Licence générale
Commerce | Vente | Marketing
au CAMPUS Saint-Thomas

Licence générale, professionnelle, Bachelor
(Management de Projets, Développement Commercial, Logistique, Gestion)
Écoles de management
(admission Bac+2)
Insertion professionnelle

BAC+2

BAC

