



## Lieux de formation

Saint-Brieuc - Ploufragan

## 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
- 32 ou 33 semaines de formation en entreprise dont 5 semaines de congés payés



## Prérequis

Être titulaire d'un niveau 4 validé (générale, technologique, professionnelle)



## 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.



## Validation

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



## Durée

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



## Type de contrat

Alternance



## Frais de 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 & PROFIL 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



## 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 lancés 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 CFA
- Visite en entreprise par l'enseignant tuteur
- Séance de tutorat à chaque période au CFA
- 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.

## 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 EN SITUATION DE HANDICAP

CMA Formation Bretagne 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.



## NOUS CONTACTER

### CMA FORMATION DINAN-AUCALEUC

cmaformation-dinan@cma-bretagne.fr · 02 96 76 27 37

### CMA FORMATION SAINT-BRIEUC - PLOUFRAGAN

cmaformation-saintbrieuc@cma-bretagne.fr · 02 96 76 27 27

### CMA FORMATION QUIMPER

cmaformation-quimper@cma-bretagne.fr · 02 98 76 46 35

### CMA FORMATION FOUGÈRES

cmaformation-fougeres@cma-bretagne.fr · 02 99 05 45 55

### CMA FORMATION RENNES-BRUZ

cmaformation-rennes@cma-bretagne.fr · 02 99 05 45 55

### CMA FORMATION SAINT-MALO

cmaformation-saintmalo@cma-bretagne.fr · 02 99 05 45 55

### CMA FORMATION VANNES

cmaformation-vannes@cma-bretagne.fr · 02 97 63 95 10

