

# BTS Négociation et digitalisation relation client

Le titulaire du BTS est un vendeur-manager commercial qui gère la relation client dans sa globalité. Il communique et négocie avec les clients, exploite et partage les informations commerciales, organise et planifie l'activité commerciale, met en œuvre la politique commerciale. Il contribue ainsi à la croissance profitable du chiffre d'affaires de l'entreprise. Il maîtrise les technologies de l'information et de la communication

## → Débouchés

Il peut devenir attaché commercial, animateur d'une petite équipe, chargé de clientèle, négociateur de grande surface, représentant, responsable de secteur, responsable des ventes, superviseur.

Il exerce ses activités dans toutes les entreprises commerciales ou de production dotées d'une force de vente interne ou externe. Il intervient sur tout type de marché : produits de consommation courante ou biens intermédiaires, services.

En fonction de son expérience et de ses qualités, il peut devenir responsable d'une équipe commerciale.

A noter : vente directe, à domicile, par réunion constituent de bons débouchés pour ces diplômés.

### Métiers accessibles :

- agent(e) général(e) d'assurances
- attaché(e) commercial(e)
- chargé(e) de clientèle banque
- chef des ventes
- gestionnaire de contrats d'assurance
- guichetier(ière)
- technico-commercial(e) en agroalimentaire
- télévendeur(euse)
- vendeur(euse)
- vendeur(euse) en micro-informatique et multimédia

## → Accès à la Formation

Les titulaires de Bac Pro qui ont obtenu un avis favorable du conseil de classe seront prioritaires dans les BTS correspondant à leur spécialité (en application du décret n° 2017-515 du 10 avril 2017 sur l'expérimentation Bac Pro/BTS).

### En priorité :

- BAC général (en fonction des choix des EDS en classe de 1<sup>ère</sup> et Terminale)
- Bac STMG;
- Bac pro Métiers du commerce et de la vente

## → Programme

Matières	1 ère année	2ème année
Français	2h	2h
Langue vivante étrangère A	3h	3h
Économie générale	2h	2h
Économie d'entreprise	2h	2h
Droit	2h	2h
Gestion de clientèles	5h	5h
Relation client	5h	5h
Management de l'équipe commerciale	3h	3h
Gestion de projet	6h	6h
Langue vivante B (facultatif)	2h	2h

\*horaires hebdomadaires

### Grille d'examen

Épreuves	Coef.
E1 : Culture générale et expression	3
E2 : Communication en langue vivante étrangère	3
E3 : Économie droit	3
E4 : Communication commerciale	4
E5 : Management et gestion d'activités	4
E6 : Conduite et présentation de projets	4
Épreuves facultatives	
Langue vivante étrangère C	-
Engagement étudiant(1)	-

(1) Cette épreuve vise à identifier les compétences, connaissances et aptitudes acquises par le candidat dans l'exercice des activités mentionnées à l'article L. 611-9 du code de l'éducation et qui relèvent de celles prévues par le référentiel d'évaluation de la spécialité du diplôme de brevet de technicien supérieur pour laquelle le candidat demande sa reconnaissance « engagement étudiant ». Épreuve obligatoire à la suite de laquelle intervient l'épreuve facultative « engagement étudiant » : E6 Relation client et animation de réseaux

## → Descriptif des matières

**Droit et économie** générale et d'entreprise : langages économiques et juridiques, documentation, analyse d'une situation économique, juridique et d'entreprise.

- La production, la répartition, la consommation et l'épargne, le financement de l'économie, la régulation, les relations économiques internationales et l'économie mondiale.
- Stratégie d'entreprise et gestion des activités (gestion de production, activité commerciale, logistique, activité financière, GRH). Les conceptions de l'entreprise et l'entreprise comme centre de décision.

# BTS Négociation et digitalisation relation client

- Etude du cadre juridique de l'activité économique (les contrats, la responsabilité), l'entreprise et l'activité commerciale, les relations juridiques avec les consommateurs, les relations inter-entreprise.

**Gestion de clientèle :** démarche centrée sur le client, analyse de la clientèle, détermination du prix, communication médias ; gestion de la rentabilité et du risque lié au client ; recherche des informations commerciales, utilisation des bases de données clients/prospects, organisation de la prospection.

**Relation client :** créer et développer des clientèles ; évaluer la demande, le prix, les marges ; négociier ; communiquer.

**Management de l'équipe commerciale :** organiser, planifier et gérer ; prendre des décisions commerciales ; connaître les différents modes de management ; conduire un groupe en réseau.

**Gestion de projet :** vente, gestion, étude des marchés et de la concurrence, veille commerciale, orientations stratégiques, opérations de communication ; prise de décision ; communication et management de projet ; gestion du temps ; création d'une équipe.

## Stages

16 semaines de stage en entreprise complètent la formation (dont 6 consécutives).

## Statistiques

Nouveau BTS 1<sup>ère</sup> session en 2020

Pour le BTS Négociation et relation client

### Académie de Montpellier

En 2017 : 181 candidats inscrits, 180 présentés, 159 admis (soit 88,33% de réussite).

En 2018 : 169 présents, 138 admis (soit 81,66% de réussite).

### Académie de Toulouse

En 2018 : 253 candidats présents, 186 candidats admis (soit 73,5% de réussite).

En 2019 : 249 candidats présents, 217 candidats admis (soit 87,1% de réussite).

## Poursuites d'études

L'objectif du BTS reste l'insertion professionnelle, même si une poursuite d'études est envisageable. Elle n'est pas acquise de plein droit et reste soumise à examen de dossier et/ou concours. Le titulaire de ce BTS peut envisager de poursuivre sa formation vers :

- **une licence** par exemple : Droit, économie, gestion mention sciences de gestion ;



- **une école spécialisée**, par exemple :
  - cycle supérieur d'un Institut des forces de vente (IFV) ;
- **une école supérieure de commerce** par le biais des admissions parallèles.
- **Une licence professionnelle**
  - commerce spécialité commerce, distribution – Université d'Auvergne Clermont-Ferrand (63) - IUT de Vannes (56).
  - commerce spécialité marketing des produits financiers et d'assurance – IUT de Dunkerque (59).
  - commerce spécialité métiers de la vente – Université Jean Moulin Lyon 3 (69).


*Ou encore*

- Diplôme de l'Ecole supérieure de commerce SKEMA – Valbonne (06).
- Bachelor in International Management – Groupe ESC Clermont (consulaire) Clermont-Ferrand (63).

Pour connaître les poursuites d'études envisageables consultez les guides régionaux "Après le Bac: choisir ses études supérieure?" et "Après un Bac +2"

## Où se Former

- 11 Carcassonne**  
CCI Sud Formation – CFA LR (*privé sous contrat*) **A**
- 11 Narbonne**  
Lycée Louise Michel (*public*)  
CFA Education Nationale – Lycée L. Michel **A**
- 30 Marguerittes**  
CCI Sud Formation – CFA LR (*privé sous contrat*) **A**
- 30 Nîmes**  
Lycée Albert Camus (*Public*)  
Lycée Albert Camus (*Public*) **A**
- 34 Béziers**  
CCI Sud Formation – CFA LR **A**   
(*Privé sous contrat*)
- 34 Pézenas (1)**  
Lycée Charles Alliès (*Public*) 
- 34 Montpellier**  
Lycée professionnel Mendès France (*Public*)  
Lycée Jean Monnet (*Public*)  
Lycée Rabelais (*Privé sous contrat*)  
Lycée Rabelais (*Privé sous contrat*) **A**
- 48 Mende**  
Lycée Notre-Dame (*Privé sous contrat*)

- 66 Perpignan**  
CCI Sud Formation – CFA LR (*privé sous contrat*) **A**  
Lycée Jean Lurçat (*Public*)   
Lycée François Arago (*Public*) **A**  
Lycée Notre-Dame de Bon Secours (*privé sous contrat*) **A**
- 09 Saint Paul de Jarrat**  
IFCAP de la CCI Ariège (*Privé sous contrat*) **A**
- 09 Ferrières**  
Lycée Jean Durroux (*Public*)
- 12 Rodez**  
Lycée Alexis Monteil (*Public*)  
CFA CCI Aveyron (*Privé sous contrat*) **A**
- 31 Balma**  
Lycée Saliège (*Privé sous contrat*)
- 31 Muret**  
Lycée Pierre d'Aragon (*Public*)
- 31 Toulouse**  
Lycée Déodat de Séverac (*Public*) **A**  
Lycée professionnel Gabriel Péri (*Public*)  
Lycée Marcellin Berthelot (*Public*)  
CFA Académie de Toulouse - Lycée M. Berthelot **A**  
Lycée ISSEC Pigier (*Privé sous contrat*)
- 46 Cahors**  
Lycée Clément Marot (*Public*)  
CFA Académie de Toulouse - Lycée Clément Marot **A**
- 65 Tarbes**  
Lycée Pradeau la Sède-St Pierre (*Privé sous contrat*)
- 81 Castres**  
Lycée La Borde Basse (*Public*)
- 81 Albi**  
IFA de la CCI du Tarn (*Public*) **A**
- 81 Mazamet**  
Lycée Jeanne d'Arc (*Privé sous contrat*)  
Lycée Jeanne d'Arc (*Privé sous contrat*) **A**
- 82 Castelsarrasin**  
Lycée Jean de Prades (*Public*)
- 82 Montauban**  
CFA de la CCI du Tarn-et-Garonne (*Privé sous contrat*) **A**

(1) Partenariat entre les lycées J. Vallot de Lodève et C. Alliès de Pézenas. Recrutement une année sur 2. En 2020 C. Alliès

**A** formation en apprentissage



Internat/ Hébergement possible

## Pour en savoir plus

- Guide régional « Après le bac : choisir ses études supérieures »;
- Dossiers « Après le bac »; « Les écoles de commerce »; « Etudier et travailler à l'étranger »;
- Diplômes « Du CAP au BTS-DUT »;
- Infosup « Après un BTS ou un DUT »;
- Parcours « Les métiers du marketing, de la vente et de la pub », « Les métiers de la banque et des assurances »;
- Fiches métiers ONISEP.

Vous les trouverez au CDI de votre établissement ou au Centre d'Information et d'Orientation (CIO)

**N'hésitez pas à rencontrer un psychologue de l'Education Nationale (PSY-EN).**