



BTS « Négociation et digitalisation de la relation Client »

Diplôme d'état

Le BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client a pour objectif de former des managers commerciaux qui gèrent la relation client dans sa globalité, de la prospection jusqu'à la fidélisation et ce, en intégrant les nouvelles technologies et la dématérialisation des échanges qui complexifient le comportement des acheteurs et des consommateurs.

Devenez :

Vendeur Commercial terrain Conseiller commercial Représentant Conseiller client

Technicocommercial Négociateur Assistant responsable e-commerce Marchandiseur

Chef de secteur Commercial web-e-commerce Animateur commercial site e-commerce

e-marchandiseur Télévendeur Animateur réseau Chargé d'affaires ou de clientèle



Le Contenu Pédagogique

Une formation généraliste : économie, droit, culture générale, langue vivante.

Une formation professionnelle : gestion de clientèle, gestion de projet, communication commerciale, relation client, animation de réseaux, gestion de la relation client à distance, gestion de la e-relation, gestion de la vente en e-commerce.

L'acquisition d'une solide culture d'ensemble est indispensable à toute progression professionnelle.

Ces trois matières complémentaires et indissociables permettent aux étudiants d'aborder les aspects théoriques de la fonction commerciale tout en les appliquant tout au long de la scolarité dans le cadre d'une collaboration avec les entreprises.

A l'IPAC, dans toutes les formations, l'accent est mis sur l'acquisition d'un sens commercial développé, garant d'une intégration professionnelle facilitée.

Au-delà de ces deux années, les étudiants ont la possibilité de poursuivre leurs études au sein du groupe IPAC ou ailleurs (en France ou à l'étranger) pour une durée de un à trois ans, afin de préparer des titres de niveau II (BAC+3) et I (BAC+5).

L'organisation de la formation

Inscription obligatoire sur Parcoursup pour l'apprentissage

Durée de la formation : 2 ans

▶ Accès aisé à des études supérieures complémentaires.

Début des cours : mi-septembre

Prérequis :

▶ Baccalauréat

Conditions d'admission :

▶ Examen du dossier scolaire.
▶ Entretien de motivation.

Effectif de la promotion : entre 10 et 25

Modalités de formation : Formation en présentiel

Formalisation à l'issue de la formation : présentation à l'examen d'État et attestation de fin de formation

Les Clés de la Réussite

- ▶ Une motivation pour l'action commerciale et le monde de l'entreprise
- ▶ Une bonne culture générale
- ▶ Une implication personnelle
- ▶ Une volonté de sortir du schéma scolaire

Les épreuves de l'examen

	Matière	Durée	Coef.
E1	Culture Générale et Expression	4H	3
E2	Communication en langue vivante étrangère - oral	30 min + 30 Min prépa	3
E3	Culture économique, juridique et managériale	4H	3
E4	Relation client et négociation vente - Oral	40 min Prépa + 1h	5
E5	Relation client à distance et digitalisation • Épreuve ponctuelle écrite • Épreuve ponctuelle orale	3H 40 min	4
E6	Relation client et animation de réseaux - oral	40 min Prépa + 1h	3

Les Matières Enseignées

Matières Générales

- Culture générale et expression
- Management des entreprises
- Langue vivante étrangère
- Économie générale
- Droit

Matières Professionnelles

- Relation client
- Gestion de projet
- Gestion de clientèle
- Management de l'équipe commerciale
- Gestion de la e-relation, de la relation commerciale à distance et de la vente en e-commerce
- Animation de réseaux

Les Atouts IPAC

- Une poursuite d'études pour une, deux ou trois années en Pays de Savoie, Genève ou dans l'une des 40 universités partenaires de l'IPAC au sein du réseau Erasmus.
- Des taux de réussite élevés.
- Des professeurs ayant une solide expérience professionnelle et une formation universitaire complète.
- Les langues vivantes : les professeurs sont principalement originaires de pays utilisant la langue enseignée.
- Un suivi personnalisé des étudiants et une forte incitation à mener à bien des projets concrets.

Campus IPAC proposant le BTS : **Albertville - Annecy - Chambéry - Genevois-Léman**