



**IFA**  
B O U R G E S

**INSTITUT  
DE FORMATION  
EN ALTERNANCE**

# BTS NÉGOCIATION & DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

- **Niveau** : 5
- **Durée de la formation** : 2 ans
- **Heures de formation** : 1350 heures
- **Rythme de la formation** : 1 semaine à l'IFA et 1 semaine en entreprise
- **Capacité d'accueil maximale** : 28
- **Taux de réussite** : 83% en 2024
- **Code RNCP** : 38368
- **Certificateur** : Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche
- **Enregistré le** : 11 décembre 2023



## DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS

- Conseiller clientèle,
- Chargé d'affaires ou de clientèle,
- Technico-commercial,
- Animateur réseau,
- Télévendeur,
- Ambassadeur,
- Animateur commercial...

## APRÈS LA FORMATION

- Licence professionnelle (niveau 6) dans le domaine commercial, en licence économie/gestion/sciences de gestion, en école supérieure de commerce ou de gestion ou en école spécialisée par le biais des admissions parallèles.

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Cibler et prospecter la clientèle,
- Négocier et accompagner la relation client,
- Organiser et animer un événement commercial,
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale,
- Maîtriser la relation omnicanale,
- Animer la relation client digitale,
- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs.

## CONTENU DE LA FORMATION

**Le programme (liste non exhaustive) :**

- Relation client et négociation-vente
- Relation client et animation des réseaux
- Relation client à distance et digitalisation,
- Culture générale et expression écrite,
- Culture économique juridique et managériale,
- Anglais

## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

**Méthodes pédagogiques :**

Présentiel : Cours traditionnels, travaux dirigés, apprentissage en mode projet, séminaires.

Distanciel : via Teams.

**Méthodes d'évaluation :**

Examen en contrôle continu et épreuve en fin de formation.

**Validation par bloc de compétences :** oui

## COÛT DE LA FORMATION

- Le coût est estimé à 7622€ (cf. base France Compétences). Financement possible (OPCO, CPF...).

## MODALITÉS & ACCÈS

- **Public - prérequis :** tout public - être titulaire d'un diplôme ou d'une certification professionnelle de niveau 4 minimum (BAC/BAC PRO/BP...)
- **Types de contrat :** apprentissage ou formation professionnelle.
- **Session :** une rentrée/an, en septembre. Date limite d'intégration dans les 3 mois qui suivent la rentrée.
- **Candidature :** cf. «pré-inscription» sur notre site internet.

## SITUATION DE HANDICAP

- **Admission :** pour toute personne en situation de handicap, une étude au cas par cas du dossier de candidature sera réalisée par la référente handicap.
- En fonction, des accompagnements spécifiques et des aménagements pourront être envisagés.

## LES + DE LA FORMATION À L'IFA DE BOURGES

- 40 années d'expertise dans la formation.
- 1 service dédié à la relation entreprise.
- 2 Référents Mobilité.
- 1 Référente pour les personnes en situation de handicap.
- Espace remédiation : cours en accompagnement personnalisé.
- Formation Sauveteur Secouriste du Travail.
- Préparation et passage du TOEIC.
- 1 service d'hébergement (sur les semaines à l'IFA).
- 1 service de restauration collective.
- 1 bureau des étudiants (BDE «la Corrida»).
- Proche de la gare de Bourges / desservi par le réseau Agglobus.

 **CONTACT**

**Service Commercial**  
commercial@ifabourges.fr

**PLUS D'INFOS**  
www.ifabourges.fr

