

IFA BOURGES
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 2026 :** 78%
- **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.

Institut de Formation en Alternance
149-151 rue de Turly 18000 Bourges - Tél. : 02 48 23 53 73 - Mail: ifa@ifabourges.fr
www.ifabourges.fr
SIRET 308 049 725 00036 - APE 85327

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 blocs de compétences :** oui

COÛT DE LA FORMATION

- Formation prise en charge dans le cadre du contrat d'apprentissage selon les modalités de financement en vigueur.

- Coût indicatif par année de formation : 7187 €

Ce montant est donné à titre indicatif et correspond à une moyenne des niveaux de prise en charge applicables à cette formation.

- Le montant effectivement pris en charge peut varier selon la branche professionnelle et l'OPCO dont relève l'employeur.

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

- Plus de 45 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.
- 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

Institut de Formation en Alternance
149-151 rue de Turly 18000 BOURGES - Tél. : 02 48 23 53 73 - Mail : ifa@ifabourges.fr
www.ifabourges.fr

SIRET 308 049 725 00036 - APE 8532Z