

# NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Code Rome  
D1401

DURÉE : 2 ANS

BTS  
CONTRÔLÉ  
PAR L'ÉTAT

## APPRENDRE UN MÉTIER

Il exerce son activité dans tout type d'entreprise dans chacun des secteurs de l'économie.

Il a une démarche active vers les clients.

Son rôle dans l'entreprise est de développer les ventes et la relation client par la mise en œuvre d'actions ou de projets commerciaux qu'il organise, suit et évalue.

## ACTIVITÉS

- Identifier les cibles, les besoins des clients...
- Organiser, préparer la prospection
- Réaliser l'étude technique et commerciale
- Négocier, établir des devis et vendre
- Enregistrer les commandes, réaliser des reportings
- Analyser les actions menées, proposer des mesures correctives
- Gérer son portefeuille de clients

### Exemples de projets :

- Conquérir un nouveau secteur
- Fidéliser une clientèle : renouvellement d'achat, vente de produits dérivés ou de services associés
- Lancer un nouveau produit ou service
- Animer un réseau de distribution

## PROFIL MÉTIER REQUIS

- Curieux
- Persévérant, motivé
- Mobile et disponible
- Résistant à la pression et au stress
- Aisance relationnelle
- Esprit d'analyse et de synthèse
- Sens de l'organisation

## EMPLOIS VISÉS

- Conseiller clientèle et/ou commercial
- Assistant technico-commercial
- Représentant
- Délégué commercial

1300  
entreprises  
partenaires

## CONTENU DE LA FORMATION

La formation est validée par un **BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR** de niveau 5, délivré par l'éducation nationale, BAC+2.

L'examen portera sur le programme suivant :

- Relation client et négociation-vente
- Relation client à distance et digitalisation
- Relation client et animation de réseaux
- Culture économique, juridique et managériale (CEJM)
- Culture générale
- Anglais

## RYTHME DE L'ALTERNANCE

La formation est dispensée à la CCI formation alternance située au centre ville de Nouméa par une équipe pédagogique et en entreprise par un tuteur. **Durée : 2 ans.**

70%

Temps de formation  
en entreprise

30%

Temps  
de formation  
en CFA

96%

des entreprises  
partenaires  
recommandent  
les écoles CCI

## CONDITIONS D'ADMISSION DES CANDIDATS

Être titulaire d'un BAC et valider les étapes de recrutement suivantes :



14 rue de Verdun 24 31 45

[cfa@cci.nc](mailto:cfa@cci.nc) [www.cfa.cci.nc](http://www.cfa.cci.nc)

[f](#) CFA - CCI formation alternance NC

[in](#) Les écoles de la CCI