

# BTS — NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT en alternance (BAC + 2)

Cette formation vous permettra d'accompagner le client tout au long du processus commercial et intervenir sur l'ensemble des activités avant, pendant et après l'achat.

**Certificateur : Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche.**

RNCP : 38368 / Code diplôme : 32031212

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38368/>

Date du JO/BO : 07/11/2018

Date de publication : 11/12/2023

Date d'échéance : 31/12/2028

**Pré-requis :** Baccalauréat

**Rythme formation en alternance :** 2 jours à l'ISCL et 3 jours en entreprise

**Formation uniquement en alternance :**

- Coût : prise en charge par les branches professionnelles
- Rémunération en fonction de l'âge et du cycle d'études

**NOMBRE MAX D'ÉTUDIANTS :**



**16**

**DURÉE :**



**23 mois**

## OBJECTIFS

- Développer la relation client et assurer la vente conseil
- Animer et dynamiser l'offre commerciale
- Assurer la gestion opérationnelle
- Manager l'équipe commerciale

## MÉTIERS VISÉS

- Conseiller de vente et de service
- Vendeur Conseil
- Chargé de clientèle
- Chargé du service client
- Marchandiser
- Manageur adjoint
- Second de rayon
- Manageur d'une unité commerciale de proximité

Le taux d'insertion global dans l'emploi et le taux d'insertion dans le métier sont disponibles dans la fiche RNCP du diplôme.

## Modalités d'accès :

Dossier d'inscription+ Entretien de motivation.

**Inscription :** Télécharger un dossier d'inscription sur notre site : [www.iscl.fr](http://www.iscl.fr)

**Poursuite d'études:** Les BTS visent une insertion professionnelle mais une poursuite d'études est possible, notamment en Bachelor (1 an) en intégrant directement la 3ème année

## MATIÈRES ENSEIGNÉES

- Culture générale et expression
- Anglais
- Culture économique, juridique et managériale
- Développement de la relation client et vente conseil
- Animation et dynamisation de l'offre commerciale
- Gestion opérationnelle
- Management de l'équipe commerciale

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Contrôle continu : travaux remis sur la plateforme digitalisée ISCL et commentaires personnalisés
- Interventions en présentiel
- Examen «blanc» trimestriel à l'oral et à l'écrit
- Evaluation finale des acquis par le passage formel d'un examen

# FAIRE SON BTS À L'ISCL

Le trait d'union entre l'enseignement et l'entreprise

## UN ETABLISSEMENT PAS COMME LES AUTRES

### Un enseignement personnalisé

Nous organisons tout au long du cursus différentes actions pour vous préparer au monde de l'entreprise : Cohésion d'équipe et moments de convivialités / Ateliers / Coworking pour les étudiants / Témoignages et visites d'entreprises / Ouverture sur le monde



### Une pédagogie concrète

- Parcours collectif et parcours individualisé
- Formateurs reconnus et issus du monde professionnel
- Outils pédagogiques variés (digitaux, études de cas...)
- Cours en présentiel, études de cas, contrôles de connaissances



L'ISCL prépare l'étudiant, si nécessaire, à la recherche d'une entreprise (CV, lettre de motivation, techniques d'entretiens) et lui fait bénéficier de son réseau de professionnels.



## AU CENTRE VILLE DE BOURGOIN-JALLIEU

- Bâtiment neuf et agréable aux normes PMR
- Possibilité d'adaptation pour des situations de handicap



*Challenges commerciaux locaux et  
Dirigeants Commerciaux de France*

Toutes les formations à l'ISCL (reconnues par l'état du niveau 5, 6 et 7) :

- BTS CCST (Conseil et Commercialisation de Solutions Techniques)
- BTS MCO (Management Commercial Opérationnel)
- BTS CG (Comptabilité et Gestion)
- BTS GTLA (Gestion des Transports et Logistique Associée)
- BACHELOR CLTD (Coordinateur Logistique Transport Douane France et international)
- BACHELOR CDC (Chargé du Développement Commercial France et international)
- MASTERE MO (Manager des organisations)



**Calendrier de nos  
"Journées Portes  
Ouvertes" sur  
notre site**

Toutes les formations à l'ISCR (Institut supérieur de la Cuisine et de la Restauration) :

- BAC Professionnel CSR (Commercialisation et services en restauration)
- BAC Professionnel Cuisine
- BTS MHR (Management en Hôtellerie Restauration) avec ou sans MAN (mise à niveau)
- BTS Tourisme



**ISCL** INSTITUT SUPERIEUR  
COMMERCE & LOGISTIQUE  
alternance  
12, rue de la Rivoire  
38300 BOURGOIN-JALLIEU  
Tél. 04 28 35 11 63  
Email : [secretariat@iscl.fr](mailto:secretariat@iscl.fr)  
Certifié Qualiopi  
N° 2001565