



E-business



FORMATION E-Business, Vente et Digitalisation, inclus réseaux sociaux

Certification RNCP38368 BLOC 2 du BTS Négociation et digitalisation de la relation client

(Enregistré le 01/01/24) Par MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE

**Formation E-learning allant de 18H à 24h selon profil et + de 10H de Travail personnel
accompagnement formateur allant jusqu'à 5h selon le profil du candidat
(possibilité financement CPF)**

PROGRAMME (à jour au 15/08/2025)

OBJECTIF DE LA FORMATION :

Cette formation vise à préparer les apprenants aux exigences du **commerce et de la relation client à l'ère du digital**. Elle leur permettra de :

- ✓ **Développer des compétences commerciales solides** : maîtrise des techniques de négociation et de vente omnicanale (physique, téléphonique, digitale).
- ✓ **Comprendre et appliquer une stratégie digitale** : utilisation des outils numériques pour capter, fidéliser et développer une clientèle.
- ✓ **Exploiter les réseaux sociaux et le webmarketing** : création de contenus engageants, stratégie de social selling et prospection digitale.
- ✓ **Optimiser la relation client à distance** : gestion des échanges via e-mailing, chatbot, CRM et outils d'automatisation.
- ✓ **Analyser et interpréter des données marketing** : évaluer les performances des actions commerciales et ajuster les stratégies en conséquence.

CERTIFICATION : **BTS - Négociation et digitalisation de la relation client**

Bloc de compétence 2

- ***Relation client à distance et digitalisation***
- ***Relation client et animation de réseaux***

PREREQUIS : **Posséder un ordinateur et une connexion internet et avoir de bonnes connaissances de base en outils digital et vente.**



Accessible aux personnes handicapés en fonction du handicap

PROGRAMME DE LA FORMATION

◆ PARTIE 1 - RÉSEAUX SOCIAUX, E-BUSINESS & DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

👉 MODULE 1 : Introduction au Digital et à la Relation Client

📌 Contenu

- ✓ Comprendre la transformation digitale et son impact sur le commerce
- ✓ Présentation du parcours client omnicanal
- ✓ Les nouvelles attentes des consommateurs à l'ère numérique

🎯 Objectifs pédagogiques

- Se familiariser avec l'environnement digital de la relation client
- Comprendre les enjeux de la digitalisation pour les entreprises

👉 MODULE 2 : Stratégie Marketing Digital et Parcours Client

📌 Contenu

- ✓ Schéma du **Marketing Digital Funnel**
- ✓ Élaboration d'une **stratégie marketing digitale** en plusieurs étapes

- ✓ Construction d'un **plan d'action commercial digital**
- ✓ Analyse et **optimisation du parcours client**

☛ Activités et ressources

☰ Quiz interactifs | 📄 Modèles de plans d'action | ⚡ Cas pratiques

⚡ Objectifs pédagogiques

- Concevoir et mettre en œuvre une **stratégie digitale performante**
- Optimiser le parcours client pour augmenter la conversion

🔎 MODULE 3 : Réseaux Sociaux et Stratégies de Social Selling

↗ Contenu

- ✓ **Rôle des réseaux sociaux** dans le commerce et la relation client
- ✓ **Stratégies de social selling** (vente via réseaux sociaux)
- ✓ Focus sur les plateformes majeures : **LinkedIn (B2B), Instagram, Facebook**
- ✓ **Automatisation et gestion des publications** (outils de planification)
- ✓ **Publicité digitale et collaborations avec influenceurs**

☛ Activités et ressources

☰ Quiz | 📲 Exercices pratiques sur **CapCut & Canva** | ✎ Études de cas réelles

⚡ Objectifs pédagogiques

- Développer une **présence efficace sur les réseaux sociaux**
- Générer du trafic et convertir grâce aux stratégies de **social selling**

🔎 MODULE 4 : Rédaction Web et Copywriting

↗ Contenu

- ✓ Création d'une **stratégie éditoriale** pour une marque forte
- ✓ **Techniques de copywriting** : convaincre et vendre avec les mots
- ✓ **Optimisation du contenu** pour le référencement (SEO)
- ✓ **Gestion d'un planning éditorial** et organisation des publications

💡 Activités et ressources

☰ Quiz | ☰ Livre : **Le Guide du Copywriting** | ✎ Modèle de planning éditorial

🌐 Objectifs pédagogiques

- Apprendre à rédiger des **contenus engageants et percutants**
- Structurer et optimiser sa communication digitale

👉 MODULE 5 : Animation et Modération des Communautés en Ligne

📌 Contenu

- ✓ Techniques d'**animation et d'interaction avec une communauté**
- ✓ **Modération des échanges** et gestion des conflits en ligne
- ✓ **Outils de veille et gestion de l'e-réputation**
- ✓ **Google My Business** et gestion des avis clients

💡 Activités et ressources

☰ Quiz | 🔍 Études de cas | ✎ Exercices pratiques

🌐 Objectifs pédagogiques

- Développer une **relation client digitale efficace**
- Maîtriser la gestion et la protection de la réputation d'une marque

👉 MODULE 6 : Emailing et Fidélisation Client

📌 Contenu

- ✓ Importance de l'**emailing** dans la stratégie digitale
- ✓ **Différents types d'e-mails** (newsletters, relances, cold mailing...)
- ✓ **Analyse des performances d'une campagne** (taux d'ouverture, conversion...)
- ✓ Utilisation de **MailerLite** et autres outils d'emailing
- ✓ Respect des **réglementations (RGPD)** en matière de données personnelles

💡 Activités et ressources

☰ Quiz | ☰ Études de cas | ✎ Exercice de création de campagne emailing

⌚ Objectifs pédagogiques

- Concevoir et gérer des **campagnes d'e-mailing performantes**
- Respecter les **normes légales** et les **bonnes pratiques**

🔑 MODULE 7 : Évaluation et Certification

- ✓ **Test final de validation des acquis (40 questions)**
- ✓ **Attestation de réussite et certification**

⌚ Objectifs pédagogiques

- Valider la maîtrise des **compétences digitales et commerciales**

◆ PARTIE 2 - TECHNIQUES DE VENTE & PROSPECTION OMNICANALE

🔑 MODULE 1 : La Communication Commerciale

📌 Contenu

- ✓ Comprendre les mécanismes de la **communication client**
- ✓ Développer son **écoute active** et son **empathie**
- ✓ Gérer les **objections** et négocier efficacement

⌚ Objectifs pédagogiques

- Améliorer sa **prise de contact et son relationnel commercial**

🔑 MODULE 2 : Prospection Digitale & Social Selling

📌 Contenu

- ✓ Création d'un **fichier de prospection qualifié**
- ✓ Exploitation des outils de **LinkedIn Sales Navigator**
- ✓ Rédaction de **messages d'approche impactants**

⌚ Objectifs pédagogiques

- Développer une **stratégie de prospection efficace** en ligne
-

➤ MODULE 3 : Techniques de Vente et Négociation

📌 Contenu

- ✓ Techniques de **closing et de gestion des objections**
- ✓ Application de la **méthode des 4C** (Contacter, Connaitre, Convaincre, Conclure)
- ✓ **Argumentation commerciale et persuasion**

⌚ Objectifs pédagogiques

- Gagner en **efficacité commerciale** et améliorer ses taux de conversion
-

➤ MODULE 4 : Relation Client à Distance et Visio-Vente

📌 Contenu

- ✓ Gestion des **appels clients et des visio-conférences**
- ✓ Optimisation de l'**expérience client en ligne**
- ✓ Utilisation d'un **CRM et outils de gestion client**

⌚ Objectifs pédagogiques

- Professionnaliser la **relation client digitale et omnicanale**

Débouchés professionnels

Le BTS NDRC (négociation et digitalisation de la relation client) forme des managers de la vente, des commerciaux capables de gérer la relation client de la prospection jusqu'à la fidélisation.

Le titulaire du BTS est un vendeur-manager commercial qui travaille dans des entreprises ou organisations proposant des biens ou des prestations de services dès lors qu'elles mettent en œuvre une démarche commerciale. Il exerce ses activités essentiellement en équipe avec tous les acteurs de la relation client. Pour assurer ses missions, il est amené à établir des relations avec les collaborateurs et partenaires de l'organisation quel que soit le domaine fonctionnel (production, recherche-développement, marketing, financier, juridique, administratif, etc.).

Poursuites d'études

Le BTS a pour objectif l'insertion professionnelle mais, avec un très bon dossier ou une mention à l'examen, une poursuite d'études est envisageable en licence professionnelle du domaine commercial, en licence LMD (L3 en économie-gestion ou en sciences de gestion), en école supérieure de commerce ou de gestion ou en école spécialisée (écoles du réseau EGC, formations Négoventis, etc.) par le biais des admissions parallèles.

Exemple(s) de formation(s) :

- Attaché commercial (réseau Négoventis)
- Licence pro mention assurance, banque, finance : chargé de clientèle
- Licence pro mention commercialisation de produits et services
- Licence pro mention e-commerce et marketing numérique
- Licence pro mention métiers du marketing opérationnel
- Licence pro mention technico-commercial
- Diplôme du programme grande école de SKEMA BS

Que deviennent les apprenants après cette formation ?

Pour la voie scolaire

30 % sont en emploi 6 mois après la fin de la formation (*tout type d'emploi salarié*)

49 % sont inscrits en formation (*formation supérieure, redoublants, changement de filière*)

21 % sont dans d'autres cas (*recherche d'emploi, à l'étranger, indépendant, etc.*)

Pour l'apprentissage

29 % sont en emploi 6 mois après la fin de la formation (*tout type d'emploi salarié*)

54 % sont inscrits en formation (*formation supérieure, redoublants, changement de filière*)

17 % sont dans d'autres cas (*recherche d'emploi, à l'étranger, indépendant, etc.*)

Données issues du dispositif InserJeunes 2023. [Consulter la documentation sur les données.](#)

Exemples de métiers

- Agent/e général/e d'assurances
- Chargé/e d'affaires en génie climatique
- Chargé/e de clientèle banque
- Chef/fe des ventes
- Commercial/e itinérant/e
- Commercial/e sédentaire
- Conseiller/ère en assurances
- Conseiller/ère relation client à distance
- Courtier/ère
- Gestionnaire de contrats d'assurance
- Technico-commercial/e en agroalimentaire
- Vendeur/euse en magasin
- Vendeur/euse en micro-informatique et multimédia