

## BTS NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT PARCOURS IMMOBILIER

Diplôme du Ministère de l'Enseignement Supérieur, de la Recherche et de l'Innovation mis en place en partenariat avec le Lycée Gaston Berger et l'UCH.  
BAC+2 — Titre RNCP Niveau 5

Le BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client forme des commerciaux généralistes capables d'exercer dans tous les secteurs d'activités et notamment dans l'immobilier, avec tous types de clientèle.

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

Le BTS vise à former des diplômés à devenir des experts de la relation client. Les commerciaux seront capables :

- De gérer toutes relations (en présentiel, à distance, e-relation)
- De communiquer et négocier avec le client sous différents canaux
- D'exploiter et partager l'information, organiser et planifier l'activité
- Mettre en œuvre la politique commerciale
- Maîtriser les nouvelles technologies de l'information et de la communication

L'insertion professionnelle est facilitée par :

- L'organisation des cours en alternance
- Le partenariat avec plusieurs bailleurs sociaux.

### MODALITES D'ACCES ET D'ADMISSION

La formation s'adresse aux étudiants titulaires d'un BAC (BAC Général, BAC Pro commerce/vente, BAC Technologique STMG).

Le BTS est proposé sous forme de VAPP (Validation des Acquis Professionnels et Personnels) ou de VAE (Validation des Acquis de l'Expérience).

Le recrutement se fait sur dossier de candidature et entretien de Mars à Juillet et les enseignements débutent en Septembre.

### ORGANISATION DE LA FORMATION

- 2 ans de formation
- 1350 heures d'enseignement
- Dans les locaux du Lycée Gaston Berger



### RYTHME DE L'ALTERNANCE

Durant l'année du BTS, les étudiants réaliseront une alternance entre enseignements et entreprise. Le rythme d'alternance est de 2 jours en formation (jeudi et vendredi) et de 3 jours en entreprise par semaine.

### CONTENU DE LA FORMATION

Les enseignements sont organisés en 7 blocs de compétences :

Bloc 1 : Relation Client et Négociation Vente dans l'immobilier :

- Développement de clientèle
- Négociation vente immobilière
- Animation de la relation client
- Veille et expertise commerciales

Bloc 2 : Relation Client à Distance et Digitalisation :

- Relation client à distance et digitalisation
- Gestion de la relation client à distance
- Gestion de la e-relation client
- Gestion de la vente en e-commerce

Bloc 3 : Relation Client et Animation de réseaux :

- Animation de réseaux de distributeurs
- Animation de réseaux de partenaires
- Animation de réseaux de vente directe

Bloc 4 : Culture Générale et Expression :

- Communiquer oralement
- S'informer, appréhender et réaliser un message
- Technique d'expression

Bloc 5 : LVI Anglais :

- Niveau B2 à atteindre

Bloc 6 : Culture Economique, Juridique et Managériale :

- Régulation de l'activité économique
- L'organisation de l'activité dans l'immobilier
- L'impact du numérique sur l'immobilier
- Les mutations du travail
- Les choix stratégiques de l'entreprise

Bloc 7 : LV2 *en option* : Allemand, Arabe, Chinois, Espagnol, Italien, Néerlandais :

- Niveau B2 à atteindre
- 

**Méthodes mobilisées :** cours magistraux, jeux de rôles, mises en situations, exercices pratiques, parallèle avec les situations de travail.

**Modalités d'évaluation :** contrôle continu en cours de formation et épreuves finales du BTS

Pour la Validation du diplôme, l'étudiant(e) doit valider les 7 blocs de compétences. Il/Elle doit obtenir la moyenne minimum de 10/20.

L'étudiant ne validant pas le diplôme dans sa globalité peut tout de même valider 1 ou plusieurs blocs de compétences pour une durée de validité de 3 ans.

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

## ACCOMPAGNEMENT

En tant qu'étudiant à l'UCH, vous bénéficiez d'un accompagnement par nos Référents tout au long de votre parcours afin d'assurer la réussite de votre expérience professionnelle en entreprise et de votre diplôme.

Cette formation est ouverte aux personnes en situation de handicap. Pour plus d'informations, veuillez contacter notre référent handicap : Cécile HENIMANN : [cecile.henimann@univ-habitat.fr](mailto:cecile.henimann@univ-habitat.fr) – 03.59.35.55.07

## COMPETENCES ACQUISES

L'étudiant sera capable :

- De développer, asseoir et accompagner un portefeuille de clients
- De garantir une relation client dans le cadre d'un contrat multicanal
- D'exercer son activité dans le domaine de l'immobilier
- De développer la culture générale en lien avec l'activité de l'entreprise et les rendre aptes à une communication efficace à l'oral et à l'écrit
- De dialoguer en langues étrangères
- De disposer d'une culture économique, juridique et managériale nécessaire à la compréhension des enjeux et défis auxquels doivent répondre les entreprises

## METIERS PREPARES ET POURSUITE D'ETUDES

Les enseignements étant professionnalisant, la formation permet une entrée immédiate dans le monde du travail vers les métiers suivants :

- Commercial, négociateur
- Chargé de clientèle
- Technicien vente à distance
- Chargé d'accueil
- Téléconseiller
- animateur des ventes, animateur commercial

Les candidat(e)s désireux de poursuivre leurs études peuvent intégrer une licence (LMD) ou licence professionnelle en école spécialisée ou en école supérieure de commerce :

- Bachelor Responsable d'Affaires Immobilières – Spécialisation Patrimoine
- Licence Professionnelle Métiers de l'immobilier
- Licence Professionnelle Activités Juridiques : Contentieux et Recouvrement

## TARIF

Les frais pédagogiques de la formation en apprentissage ou en contrat de professionnalisation ne sont pas à la charge de l'alternant. Pour plus d'informations sur la tarification, veuillez nous contacter.

## POUR POSTULER

Veuillez transmettre vos candidatures à [uch@univ-habitat.fr](mailto:uch@univ-habitat.fr)

## CONTACT

Université des Compétences  
Habitat  
121 Quai de l'Ouest – 59 000 LILLE  
[uch@univ-habitat.fr](mailto:uch@univ-habitat.fr)  
Métro Bois Blancs  
Un parking est disponible au sein  
de l'UCH

