

# BTS EN ALTERNANCE

## NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

BAC  
+2

TITRE RECONNU PAR  
L'ÉTAT DE NIVEAU 5

N° RNCP : 38368  
Enregistré le 11/12/2023



### OBJECTIFS DE LA FORMATION

Le BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client a pour objectif de former des professionnels de la relation client capables de développer le chiffre d'affaires et la performance commerciale de l'entreprise. À l'issue de la formation, les étudiants maîtrisent les techniques de prospection, de négociation et de fidélisation, en intégrant les outils numériques et les canaux digitaux dans leur stratégie commerciale. Ils sont également capables de gérer et d'animer la relation client à distance et en présentiel, de piloter l'activité commerciale et d'exploiter les données clients.

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Cours alternant des apports théoriques et des exercices pratiques.
- Une équipe pédagogique composée de formateurs et de professionnels diplômés issus du monde de l'entreprise.

### RYTHME PÉDAGOGIQUE

- **DURÉE** : 2 ans (1350 h).
- **RYTHME D'ALTERNANCE** : 3 jours en entreprise, 2 jours à l'école plus quelques semaines complètes. Rythme de formation permettant de concilier une immersion professionnelle et une formation complète.
- **COURS DISPENSÉS EN FACE À FACE**
- **PROCHAINE RENTRÉE** : Septembre 2026


#### À LA FIN DE LA FORMATION, VOUS OBTENEZ

*Sous condition de validation (voir règlement d'examen)*

- Le BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client



### CONDITIONS D'ADMISSION

- Baccalauréat obtenu ou diplôme niveau 4\*
- Dossier de candidature et entretien de motivation
- Parcoursup : 15 places disponibles par classe 

\*Autre profil : contactez-nous.

Il n'existe pas de correspondance partielle, d'équivalence ou de passerelle sur ce titre.



### PUBLIC

- Étudiant(e)s
- Salarié(e)s (reconversion, promotion)
- Demandeur(euse)s d'emploi
- Accessibilité aux publics en situation de handicap



### COMPÉTENCES CLÉS

- Capacité d'écoute
- Sens de la communication
- Aptitude à la négociation
- Disponibilité et dynamisme
- Sens des responsabilités
- Organisation et gestion des priorités



### TARIFS & PRISE EN CHARGE - APPRENTISSAGE

Aucun frais d'inscription ou de formation n'est à la charge de l'étudiant(e).

13 300 € pour les deux années d'études, la totalité de ce montant est financé par l'OPCO de l'entreprise d'accueil.

# Votre programme

**DURÉE DE FORMATION :**  
**1350H SUR 2 ANS**

## RELATION CLIENT ET NÉGOCIATION VENTE

Développement de clientèle. Négociation, vente et valorisation de la relation client. Animation de la relation client. Veille et expertise commerciales. Cibler et prospecter la clientèle. Négocier et accompagner la relation client. Organiser et animer un événement commercial. Exploiter et mutualiser l'information commerciale.

## RELATION CLIENT À DISTANCE ET DIGITALISATION

Gestion de la relation client à distance. Gestion de la e-relation. Gestion de la vente en e-commerce. Maîtriser la relation omnicanale. Animer la relation client digitale. Développer la relation client en e-commerce.

## RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX

Animation de réseaux de distributeurs. Animation de réseaux de partenaires. Animation de réseaux de vente directe. Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs. Développer et animer un réseau de partenaires. Créer et animer un réseau de vente directe.

## CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION

Synthétiser des informations. Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture. S'adapter à la situation. Respecter les contraintes de la langue écrite. Communiquer oralement. Organiser un message oral.

## LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE

Compréhension de documents écrits. Compréhension de l'oral. Production et interactions écrites. Production et interactions orales.

## CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE

Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale. Proposer des solutions argumentées en mobilisant des notions et des méthodologies économiques, juridiques ou managériales. Établir un diagnostic en préparant une prise de décision stratégique. Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée.

### + Boost IA

Module complémentaire pour apprendre à utiliser l'IA.  
*Sur inscription*

## RÈGLEMENT D'EXAMEN

L'appréciation du travail se fera tout au long de l'année. Le travail continu tient une place particulièrement importante dans notre appréciation de la progression d'un étudiant. Des évaluations relatives aux attentes professionnelles rythmeront la formation de cette année.

L'Examen du BTS est passé en fin de 2<sup>ème</sup> année, le programme n'est pas découpé par blocs de compétences.

## VALIDATION D'EXAMEN

### SYSTÈME D'ÉVALUATION

- Contrôles continus avec épreuves écrites et soutenances orales.
- Examens blancs écrits et oraux en cours et en fin de formation avec remise de bulletins de notes et appréciations de l'équipe pédagogique.
- Tout au long de son parcours pédagogique, l'étudiant devra réaliser différentes missions au sein de son entreprise qui seront présentées lors de l'examen final.

## Poursuite d'études

- Bachelor Responsable Développement Commercial
- Bachelor Communication
- Bachelor Immobilier
- Bachelor Banque Finance Assurance
- Bachelor Tourisme

## Emplois visés

- Commercial(e)
- Chargé(e) de clientèle
- Animateur(trice) des ventes
- Responsable de secteur