

# BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client



CERTIFICATEUR : MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE

RNCP 38368 - ENREGISTRÉ LE 01 JANVIER 2024

BAC+2, NIVEAU 5 - N°UAI : 0360777Z - CODE DIPLÔME : 32031212



## OBJECTIFS

A l'issue de la formation, le titulaire du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client sera capable de :

- Cibler et prospecter la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un événement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale
- Maîtriser la relation omnicanale
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client en e-commerce
- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- Développer et animer un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe



## PROGRAMME

### ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL

Culture générale et expression  
Communication en langue vivante étrangère  
Culture économique, juridique et managériale

### ENSEIGNEMENTS PROFESSIONNELS

#### Relation client et négociation-vente

Cibler et prospecter la clientèle  
Négocier et accompagner la relation client  
Organiser et animer un événement commercial

Exploiter et mutualiser l'information commerciale  
Gestion commerciale

#### Relation client à distance et digitalisation

Maîtriser la relation omnicanale  
Animer la relation client digitale  
Développer la relation client en e-commerce

#### Relation client et animation de réseaux

Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs  
Développer et animer un réseau de partenaires

Créer et animer un réseau de vente directe  
Savoirs technologiques/Web

## INTÉGRATION, PRÉPARATION ÉPREUVES ET DOSSIERS

### BTS BLANC

### CCF



Accessible aux personnes  
en situation de handicap  
Réfèrent handicap : 02 54 53 52 05

### PUBLIC – PRÉREQUIS

Tout public - être titulaire d'un Baccalauréat ou toute autre certification de niveau 4  
Recrutement sur dossier avec entretien de motivation

### MÉTIERS VISÉS

Conseiller commercial, chargé de clientèle, commercial, vendeur, vendeur à domicile, téléconseiller, technico-commercial, animateur des ventes, merchandiser e-commerce, responsable de secteur...

### PÉDAGOGIE

Face à face pédagogique alternant cours magistraux et mises en situation professionnelle (dont jeu d'entreprise)  
E-learning sur une plateforme collaborative  
Salles dédiées aux pédagogies actives, collaboratives  
Salles informatiques avec logiciels spécifiques à la formation  
Apprenants encadrés par un responsable de formation et une équipe de formateurs issus du milieu professionnel

### MOYENS ET OUTILS

Supports de cours, vidéos, cas pratiques, plateformes collaboratives et interactives  
Assistances technique et pédagogique appropriées  
Contact : 02 54 53 52 90

### MODALITÉS D'ÉVALUATIONS

Épreuves ponctuelles orales (présentation des dossiers professionnels) et écrites (études de cas et cas de synthèse)  
Contrôle en cours de formation

### DURÉE

1 435 heures sur 2 ans

### RYTHME D'ALTERNANCE

1 semaine en entreprise/1 semaine au Campus

### DATE FORMATION

Du 08/09/2025 au 09/07/2027

### PRIX

8 500 €/alternant/an. Financement possible (OPCO, CPF, PDC...).

Pour aller plus loin et découvrir toute notre offre  
de formations, rendez-vous dès à présent sur

[www.campus-centre.fr](http://www.campus-centre.fr)



## CONTACT

### BENJAMIN BEURRIER

16 Place Saint Cyran  
36 000 CHATEAUROUX  
02 54 53 52 13  
[benjamin.beurrier@indre.cci.fr](mailto:benjamin.beurrier@indre.cci.fr)

Siret : 183 600 014 000 58

N° d'activité formation : 2436P000136

