

# 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 (499 H)

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

### ENSEIGNEMENTS PROFESSIONNELS (840 H)

#### Relation client et négociation-vente (282,5 h)

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 (292,5 h)

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

#### Relation client et animation de réseaux (265 h)

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 (29,5 H)

**BTS BLANC (30 H)**

**CCF (36,5 H)**



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

### PUBLIC – PRÉREQUIS

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

### 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

### RYTHME D'ALTERNANCE

1 semaine en entreprise/1 semaine au Campus

### DATE FORMATION

Du 09/09/2024 au 30/06/2026

### PRIX

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

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

