

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client



CCI
Campus
Centre

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

RNCP 38368 - ENREGISTRÉ LE 01 JANVIER 2024

BAC+2, NIVEAU 5 (EU 120 ECTS) - N°UAI : 0360777Z - CODE DIPLÔME : 32031212

BAC
+2



OBJECTIFS

À 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

BTS BLANC

CCF

PUBLIC – PRÉREQUIS

1^{re} année : Être titulaire d'un baccalauréat (général, technologique, professionnel) ou toute autre certification équivalente de niveau 4

2^e année : 1^{re} année de BTS de la même spécialité validée ou redoublement

MÉTIERIS VISÉS

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

MISSIONS EN ENTREPRISE

- Prospecter
- Développer un portefeuille clients
- Analyser les besoins, proposer des solutions adaptées, négocier
- Collecter et exploiter de l'information, enrichir des bases de données
- Utiliser et maîtriser les technologies numériques
- Organiser et animer des événements commerciaux
- Mettre à jour des données clients, gérer la relation e-clients
- Gérer et développer la vente en e-commerce ...

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

Épreuves ponctuelles écrites

Contrôle en cours de formation pour les matières professionnelles

DURÉE

Alternance : 1435 heures sur 2 ans
(dont 160 heures en distanciel)

Initiale : 1740 heures sur 2 ans
(dont 160 heures en distanciel)

RYTHME

Alternance : 1 semaine en entreprise
1 semaine au Campus

Initiale : 2 semaines/mois au Campus
16 semaines de stage

DATE FORMATION

Du 07/09/2026 au 07/07/2028

PRIX

Alternance : 8 500 €/an
(pris en charge par l'OPCO de l'entreprise)

Initiale : 2 000 €/an



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



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

www.campus-centre.fr



CONTACT

BENJAMIN BEURRIER

16 Place Saint Cyran
36 000 CHATEAUROUX
02 54 53 52 13
benjamin.beurrier@indre.cci.fr

Siret : 183 600 014 000 58
N° d'activité formation : 2436P000136

