

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client en 1 an

Mis à jour le 13 mai 2026

Conditions d'entrée et prérequis

- Avoir entre 15 et 29 ans révolus (possibilité de dérogations)
- Sans condition d'âge pour les personnes : reconnues travailleur handicapé, ayant un projet de création ou reprise d'entreprise nécessitant le diplôme, sur la liste des sportifs de haut niveau
- Posséder un diplôme de niveau 4

Public visé

Public éligible à la signature d'un contrat d'apprentissage

Rythme

Alternance

Durée en centre

675 heures

Validation

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client niveau 5
Possibilité de valider un ou plusieurs blocs de compétences : non

Modalités d'évaluation

Epreuves écrites ponctuelles
Epreuves en CCF (contrôle en cours de formation)

Entrée-sortie permanente

Non

RNCP 38368 : <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38368/>

Objectifs professionnels

A l'issue de la formation, le stagiaire doit être apte à :

- Développer un portefeuille clients à partir de l'analyse de son marché, de son secteur, de son entreprise et des cibles de prospects
- Proposer, négocier et vendre une solution et des conseils adaptés aux clients dans le respect des règles éthiques et déontologiques
- Organiser et animer des événements commerciaux
- Animer la relation client digitale
- Maîtriser la relation client omnicanale
- Développer la relation client en e-commerce
- Développer et piloter un réseau de partenaires

Contenu

RNCP38368BC01 – Relation client et négociation-vente
RNCP38368BC02 – Relation client à distance et digitalisation
RNCP38368BC03 – Relation client et animation de réseaux

Modalités pédagogiques

- Formation basée sur la pédagogie d'alternance avec des périodes de formation en centre complétée par des périodes de formation en entreprises dont les objectifs ont été définis en début de formation.
- 20 semaines de présence en centre par année de formation.
- Cours, travaux dirigés, travaux pratiques, Suivi individualisé

Profil des intervenants

Equipe pluridisciplinaire expérimentée, personnel de l'éducation nationale connaissant parfaitement les objectifs du diplôme proposé.
Référent, expert en apprentissage, en charge de votre parcours en centre et de votre suivi pour les périodes en entreprise.

Les plus

Taux de satisfaction

64 %

Réussite aux examens

100 %

Insertion professionnelle

Retrouvez les indicateurs nationaux de l'apprentissage sur inserjeunes.education.gouv.fr

Durée

Durée du contrat : 12 mois

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client en 1 an

Délais et modalités d'accès

-Entrée en formation en septembre, les entrées hors période sont possibles et étudiées au cas par cas afin de pouvoir respecter les conditions réglementaires et celles du référentiel de l'examen.

-L'inscription définitive est conditionnée par la signature d'un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation avec une entreprise dont le secteur d'activité correspond au métier visé.

-Possibilité d'hébergement et de restauration (se renseigner auprès de l'établissement)

Financements possibles

Prise en charge par l'OPCO

Poursuite de parcours

Métiers : Vendeur, Commercial terrain, Négociateur, Conseiller commercial, Chargé d'affaires ou de clientèle, Technico- commercial, Télévendeur, Téléopérateur, Conseiller clientèle...

Poursuites d'études : en licence professionnelle du domaine commercial, en licence LMD (L3 en économie-gestion ou en sciences de gestion), en école supérieure de commerce ou de gestion ou en école spécialisée (par le biais des admissions parallèles

Référent handicap

Nos référents handicap sont à votre écoute pour l'analyse de vos besoins spécifiques et l'adaptation de votre formation.

Réseau

- GRETA-CFA Lorraine Ouest
- 77 Boulevard Raymond Poincaré
55000 BAR-LE-DUC
- greta-lorraine-ouest@ ac-nancy-metz.fr
- 03 29 76 24 76