

# BTS Négociation Digitalisation Relation Client

Mis à jour le 11 juin 2024

## Conditions d'entrée et prérequis

Baccalauréat ou scolarité complète  
– Maîtrise de la langue française et de l'anglais niveau B1 confirmé  
– Maîtrise de l'environnement bureautique  
– Savoir-être de la relation client  
– Justifier de plus de 18 mois d'expérience professionnelle à temps plein ou de 36 mois à temps partiel (financement DAI) + Validation par France Travail

## Public visé

Demandeur d'emploi, alternant, salarié

## Rythme

Temps plein

## Durée en centre

1200 heures

## Durée en entreprise

8 semaines

## Validation

– Diplôme BTS Négociation Digitalisation Relation Client niveau 5 session 2025 ou 2026  
– Certificat de réalisation

## Certification

Oui

## Modalités d'évaluation

Contrôle en cours de formation et épreuves ponctuelles selon réglementation du diplôme.

## Entrée et sortie permanente

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

## Objectifs professionnels

Gérer la relation client dans sa globalité, de la prospection jusqu'à la fidélisation.  
Contribuer ainsi à la croissance du chiffre d'affaires.  
Être la première interface entre l'entreprise et son marché.  
Intervenir dans le soutien à l'activité commerciale en tant de prospecteur, la relation client et le management des équipes commerciales.

## Contenu

- Culture Générale et Expression
- Culture économique, juridique et managériale
- Langue vivante 1
- Relation client et négociation vente
- Relation client à distance et digitalisation
- Relation client et animation 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.
- Rythme de l'alternance : 2 jours en centre de formation et 3 jours en entreprise pour alternant ou apprenti
- Cours, travaux dirigés, travaux pratiques, Suivi individualisé

## Profil des intervenants

- Equipe pluridisciplinaire expérimentée, personnel de l'Education Nationale connaissant parfaitement les objectifs du diplôme proposé
- Référent, expert en apprentissage, en charge de votre parcours en centre de formation et de votre suivi pour les périodes de stage

## Les plus

### Taux de satisfaction

100%

### Réussite aux examens

50%

### Insertion professionnelle

50%

## Délais et modalités d'accès

- Information collective
- CV et entretien
- Tests de positionnement

# BTS Négociation Digitalisation Relation Client

Non

– Pas d'hébergement ; restauration possible

## Financements possibles

Prise en charge des frais de formation possible par la Région GRAND EST (pour les DAI), l'OPCO ou par l'employeur

## Poursuite de parcours

### Débouché en termes d'emploi :

- Vendeur – Représentant – Commercial Terrain
- Négociateur
- Délégué commercial
- Technico-commercial
- Vendeur/conseil ; vendeur/conseil en e-commerce

### Chargé de clientèle ou d'affaire

- Animateur commercial
- Marchandiseur
- Animateur réseau – Animateur des ventes
- Conseiller – Vendeur à domicile – Représentant – Ambassadeur
- Superviseur – Responsable d'équipe

Formations pouvant être en continuité de ce parcours :

- Licence professionnelle E-commerce et stratégie digitale
- Licence professionnelle Management et gestion de la relation client
- Licence professionnelle E-commerce et marketing numérique
- Licence professionnelle Métiers du marketing opérationnel
- Licence professionnelle Management et gestion des organisations
- Licence professionnelle Commerce international
- Licence professionnelle Commerce et distribution
- Bachelor Commerce
- Bachelor E-commerce
- Bachelor Marketing
- Bachelor Management
- Bachelor Banque
- Bachelor Distribution

## 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 Nord
- rue Monseigneur Pelt BP 55130  
57074 METZ
- greta-lorraine-nord@ac-nancy-metz.fr
- 03 87 76 40 31
- SIRET : 19570057000037