

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

RNCP38368 – Validité 31/12/2028 – Arrêté au
JORF n°0054 du 6 mars 2018

Rentrée 08 Septembre 2025

Objectifs de la Formation :

- Mener une négociation commerciale en face à face et conclure des ventes complexes (**bloc 1 / U4**)
- Gérer la relation client via les canaux digitaux et organiser une relation client à distance performante (**Bloc 2 / U5**)
- Développer et animer un réseau de partenaires et prescripteurs (**Bloc 3 / U6**)
- Bloc générale : (U1 À U3)**
- Maîtriser la communication écrite/orale dans un cadre professionnel (**U1**)
- Mener une communication commerciale à l'international (**U2**)
- Comprendre les mécanismes de l'économie d'entreprise, du droit commercial et du management d'équipe (**U3**)

Public visé :

- Jeunes de 18 à 29 ans
- Demandeurs d'emploi
- Personnes en reconversion
- Salariés dans le cadre du dispositif Pro-A

Financement :

- ✓ Prise en charge par l'OPCO de l'entreprise selon les niveaux de prise en charge fixés par France Compétences
- ✓ L'alternant est salarié de l'entreprise, rémunéré selon un pourcentage du SMIC (ou du salaire conventionnel)

Débouchés :

À l'issue de la formation, les diplômés pourront accéder aux postes :

- Négociateur technico-commercial
- Chargé de clientèle
- Commercial terrain BtoB/BtoC
- Business developer
- Conseiller commercial multicanal
- animateur réseau / Responsable de secteur



niveau de diplôme
5 (Bac + 2)



Durée de la formation :
24 mois en alternance



Volume horaire
1352h de formation



1j centre / 4 jours entreprise
+ 1 semaine complète tous
les 6 semaines



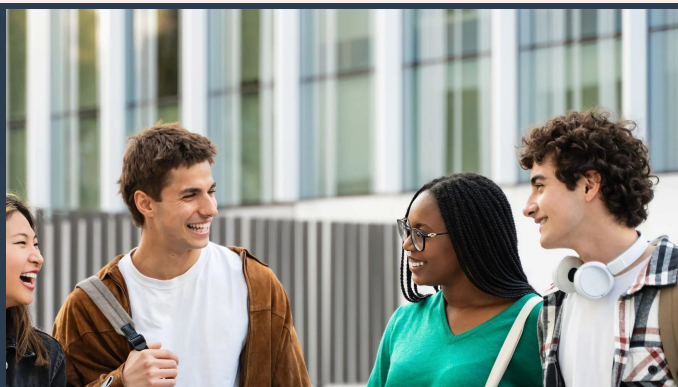
Méthodes pédagogiques

Études de cas réels d'entreprises
Jeux de rôles (vente, négociation, gestion d'objections)
Simulations de situations professionnelles (appels, mails, visio)
Mise en situation concrète sur supports numériques (CRM, ERP, outils collaboratifs)
Coaching individualisé
Suivi en entreprise (fiche tuteur + livret de progression)



Modalités d'évaluation

- QCM, kahoot, jeux de rôles, soutenances orales, livrables, oraux blancs, cas pratiques
- Dossiers professionnels, projet tutoré, plateforme e-learning, suivi des objectifs par coaching.
- Mensuelle ou Trimestrielle (oraux blancs/évaluations par bloc)



Modalités d'accès

- Rentrée classique à partir de septembre de chaque année
- Possibilité d'entrée jusqu'à décembre sous réserve d'éligibilité. Nous contacter pour en savoir plus.



Prérequis :

- Être titulaire d'un diplôme ou titre RNCP de niveau 4
- Obtenir une note au moins égale à 10/20 au test de positionnement
- Réussi l'entretien de recrutement



Certification :

- Le titre professionnel est délivré par le Ministère du Travail et est inscrit au RNCP, niveau 5 (équivalent BAC +2)



- En fonction du handicap du stagiaire, nous étudierons les éventuels aménagements spécifiques (Outils, rythme ou modalités particulières adaptés au handicap exprimé).

FORMATION EN ALTERNANCE

INSCRIVEZ-VOUS



Compétences visées :

◆ 1. Compétences commerciales et relationnelles :

- Réaliser une prospection multicanale (physique, téléphone, e-mail, digital)
- Mener une négociation commerciale efficace
- Adapter sa posture au client BtoB ou BtoC
- Fidéliser et développer un portefeuille clients
- Personnaliser la relation commerciale

◆ 2. Compétences digitales :

- Utiliser les outils numériques (CRM, campagnes e-mail, réseaux sociaux)
- Gérer la relation client à distance (téléphone, visio, chat...)
- Digitaliser les processus de vente et de fidélisation
- Exploiter les données clients pour cibler et optimiser l'action commerciale

◆ 3. Compétences d'animation de réseaux :

- Développer et entretenir un réseau de partenaires, distributeurs, prescripteurs
- Créer et animer des communautés (clients, ambassadeurs...)
- Organiser des événements pour renforcer la relation commerciale
- Evaluer la performance des actions réseau

◆ 4. Compétences en communication :

- Rédiger des supports professionnels clairs et structurés
- Argumenter à l'oral comme à l'écrit

- Adapter son discours aux différents interlocuteurs (clients, partenaires...)

◆ 5. Compétences en environnement économique et juridique :

- Comprendre le fonctionnement de l'entreprise dans son contexte économique
- Identifier les règles juridiques encadrant la relation client
- Appréhender les styles de management et l'organisation interne

◆ 6. Compétences linguistiques :

- Communiquer en langue étrangère dans un contexte professionnel
- Participer à des échanges commerciaux internationaux (oraux et écrits)

« Un accompagnement individualisé,

au cœur de notre démarche pédagogique »

Chaque alternant bénéficie d'un **suivi**

individualisé en entreprise, orchestré par nos formateurs en lien avec le tuteur. Ce coaching vise à :

- Mettre en pratique les compétences du référentiel RNCP dans des situations réelles
- Adapter les objectifs de formation aux missions réelles du poste
- Créer un fil rouge entre le centre et l'entreprise,

pour **garantir cohérence et progression**