

# Formation

## BTS Négociation et digitalisation de la relation client



**Commerce - Gestion - Management  
- RH**

### Qualités souhaitées

- Fort relationnel
- Dynamisme
- Goût du challenge, persévérance, persuasion
- Autonomie, esprit d'initiative
- Organisation, rigueur
- Goût du travail en équipe
- Aisance informatique et numérique

### Objectifs

Les objectifs sont de former un(e) professionnel(e) capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités de tout type d'organisation, avec tout type de clientèle (B to B, B to C, B to G...).

Commercial(e) terrain, vous serez capable de gérer la relation client dans la globalité, de la prospection jusqu'à la fidélisation et de contribuer à la croissance du chiffre d'affaire.

Dans le cadre d'une stratégie omnicanale, vous maîtriserez la gestion de multiples points de contacts et la communication spécifique à ce métier qui conditionnent votre performance et votre productivité commerciale

### Compétences visées

À l'issue de la formation, le(la) titulaire du BTS 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 client omnicanale
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client en e-commerce
- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- Développer et piloter un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe



#### Niveau d'entrée

Bac ou équivalent sur dossier



#### Type de formation

Diplômant



#### Durée

2 ans



#### Niveau de sortie

Bac+2



#### Handicap

Cette formation est ouverte aux apprenants en situation de handicap. Notre référent handicap étudiera avec vous le meilleur aménagement possible. Consultez [notre page dédiée](#).



#### Type de contrat

Toutes nos formations sont accessibles sous contrat d'apprentissage, de professionnalisation ou par la VAE



#### Diplôme obtenu

BTS Négociation et digitalisation de la relation client (niveau 5)



#### Coût de la formation

En alternance : Gratuit pour l'apprenant. Prise en charge partielle ou totale par l'entreprise et son OPCO. L'apprenant perçoit une rémunération tout au long de son contrat par l'entreprise en fonction de son âge et du niveau du diplôme. Pour plus d'information nous contacter.

### Admission

L'année de formation se déroule de septembre à juin. Le CFA peut vous accueillir tout au long de l'année dès que vous avez signé un contrat d'apprentissage avec votre entreprise. La formation gratuite et rémunérée pour l'alternant.

#### Public visé :

- Salariés sous contrat d'apprentissage : de 16 à 29 ans (accessible dès 15 ans, sous certaines conditions)
- Accessible sans limite d'âge aux personnes en situation de handicap. Vous pouvez prendre contact avec notre référente handicap
- Accessible par la [Validation des Acquis de l'Expérience](#)

#### Prérequis :

- Baccalauréat ou équivalent sur dossier
- Délai d'accès à la formation : Jusqu'à trois mois avant et trois mois après le début de la formation dès lors que les prérequis sont validés.

La liste exhaustive des informations liées au diplôme est accessible sur notre site internet [cfa.lemans.sarthe.cci.fr](http://cfa.lemans.sarthe.cci.fr) (prérequis, objectifs, durée, modalités et délais d'accès, tarifs, contacts, méthodes mobilisées, modalités d'évaluation et accessibilité aux personnes en situation de handicap.)



**CFA CCI Le Mans Sarthe**

132 rue henri champion 72100 Le Mans

02 43 40 60 60

[cfa.lemans.sarthe.cci.fr](http://cfa.lemans.sarthe.cci.fr)

Suivez-nous sur les réseaux sociaux



# La formation

## 1 Programme

### Enseignements professionnels :

- Relation client et négociation vente
- Relation client à distance et digitalisation
- Relation client en animation de réseaux

### Enseignements généraux :

- Culture générale et expression
- Langue vivante : anglais
- Culture économique juridique et managériale

## 2 Méthodes

Nos méthodes pédagogiques s'appuient sur le principe de l'alternance avec un rythme de formation entre le CFA et l'entreprise. Plus proche de la réalité du monde du travail, l'alternance permet de développer un savoir-faire et un savoir-être adaptés au monde de l'entreprise tout en préparant un diplôme ou une qualification professionnelle.

## 3 Équipe pédagogique

Au CFA, un formateur référent suit votre parcours. En entreprise, un maître d'apprentissage ou un tuteur expérimenté est présent pour vous accompagner, vous former au métier et développer vos compétences professionnelles. Des points de parcours réguliers entre le CFA et l'entreprise permettent d'assurer un suivi personnalisé tout au long de la formation.

## 4 Locaux et équipements

- Salles informatiques équipées de logiciels professionnels
- Centre d'étude des langues
- Centre de ressources multimédia

## 5 Modalités d'évaluation et validation du diplôme

- Examen final au bout des 2 ans
- Diplôme : BTS négociation et digitalisation de la relation client (niveau 5)
- Pour savoir si la certification proposée par le CFA est organisée en blocs de compétences et connaître les équivalences, et passerelles, vous pouvez consulter : [la fiche RNCP 38368 du diplôme](#)
- Validation blocs de compétences possibles : oui

## Et après ?

## 6 Poursuite de formation

Bachelor Responsable de développement commercial  
Bachelor Chargé de clientèle particuliers et professionnels en banque et assurance  
Bachelor Responsable de Commerces et de la distribution  
Licences  
Bachelor Gestion / Commerce / Marketing à l' (Ecole de Gestion et de Commerce)

## 7 Métiers & entreprises

### Les métiers

- Vendeur(se)
- Commercial(e) terrain
- Télé-vendeur(se)
- E-marchandiseur(se)
- Conseiller(ère) et animateur(trice) à distance
- Commercial(e) web e-commerce
- Animateur(trice) réseau

### Les entreprises

Toute entreprise possédant une force de vente et commercialisant des produits et/ou des services par une démarche active auprès d'une clientèle de particuliers ou de professionnels.

## Partenaires

