



BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Diplôme Éducation Nationale - 120 crédits ECTS

Code RNCP 38368

Formation portée par FCF ARGOS.

OBJECTIFS DE LA FORMATION :

- Devenir un.e expert.e en négociation de la relation client,
- Savoir travailler dans tout type de secteur d'activité,
- Devenir responsable d'une équipe commerciale.

DÉBOUCHÉS / MÉTIERS VISÉS :

- Commercial.e,
- Responsable secteur,
- Animateur.trice réseau,
- Attaché.e commerciale,
- Chef.fe de secteur,
- Chargé.e de clientèle.

RYTHME DE FORMATION :

2 jours en formation et 3 jours en entreprise.

Une fois par mois : 3 jours en formation et 2 jours en entreprise.

Sous réserve de modifications ultérieures.

IMMERSION EN ENTREPRISE :

La formation théorique est complétée par une période en entreprise de minimum 12 semaines qui permet de mettre en application les compétences professionnelles acquises en formation.

MODALITÉS ET MOYENS PÉDAGOGIQUES :

- Formateurs issus du monde professionnel et universitaire,
- Contrôle continu / 4 BTS blanc,
- Entraînement aux épreuves orales,
- Séminaires professionnels.

COÛT DE LA FORMATION :

- Tarifs de France Compétences, sans reste à charge pour l'entreprise.
- Coût de la formation pris en charge par l'OPCO et l'entreprise d'accueil.



**TAUX DE RÉUSSITE
SUR L'ANNÉE 2026.**

Nombre de personnes formées pour la promotion 2024-2026 : 14.

PRÉREQUIS :

Être titulaire d'un diplôme ou d'un titre de niveau 4 minimum (baccalauréat).

MODE D'ADMISSION ET DÉLAIS

1. Pré-inscription en ligne sur estm.eu,
2. Dossier de candidature*,
3. Tests de recrutement,
4. Entretien de validation du projet professionnel,

Réponse sous 8 jours après l'entretien.

*Inscription possible jusqu'à la date de début de la formation.

STATUT :

- Étudiant.e en formation initiale,
- Apprenti.e en contrat d'apprentissage,
- Salarié.e en reclassement professionnel,
- Demandeur.euse d'emploi.

ACCESSIBILITÉ :

Nos écoles sont accessibles et grandement ouvertes aux personnes en situation de handicap. Veuillez nous contacter pour étudier votre demande et vos besoins de compensation.

PROGRAMME DE LA FORMATION :

Enseignements généraux :

Culture générale et expression :

- L'objectif est de rendre les étudiants aptes à une communication efficace dans la vie courante et dans la vie professionnelle à tous les niveaux.

Langue vivante étrangère :

- Compréhension écrite,
- Compréhension orale,
- Expression orale en continu ou en interaction,
- Evaluation du niveau B2.

Culture économique, juridique et managériale :

- L'intégration de l'entreprise dans son environnement,
- La régulation de l'activité économique,
- L'organisation de l'activité de l'entreprise,
- L'impact du numérique sur la vie de l'entreprise,
- Les mutations du travail,
- Les choix stratégiques de l'entreprise.

Enseignements techniques et professionnels :

Relation client et négociation-vente :

- Développement de la clientèle,
- Négociation, vente et valorisation de la relation client,
- Animation de la relation client,
- Veille et expertise commerciale.

Relation client à distance et digitalisation :

- Vente à distance et accompagnement du client,
- Gestion de la e-relation et de la vente en e-commerce,
- Développement et animation de la relation en e-commerce.

Relation client et animation de réseaux :

- Contribution à l'implantation et la promotion de l'offre aux distributeurs,
- Animation de réseaux de partenaires,
- Création et animation d'un réseau de vente directe.

Ateliers professionnels.

Savoirs associés :

- Marketing,
- Communication,
- Négociation,
- Management,
- Gestion commerciale,
- Statistiques,
- Savoirs technologiques/web,
- Culture digitale,
- Savoirs juridiques,
- Savoirs rédactionnels.

VALIDATION DE LA FORMATION :

ÉPREUVES FINALES	FORME	DURÉE	COEFF.
Culture générale et expression	Écrite	3h	3
Communication en langue vivante étrangère	Orale	30min + 30min	3
Culture économique, juridique et managériale	Écrite	4h	3
Relation client et négociation-vente	Orale	40min + 40min	5
Relation client à distance et digitalisation	Écrite & pratique	3h + 40min	4
Relation client et animation de réseaux	Orale	30min	3
Communication en langue vivante étrangère (facultative)	Orale	20min + 20min	-

Passerelle possible jusqu'à 3 mois après le début de la formation vers un BTS Management Commercial Opérationnel, sous conditions (nous consulter). Pas d'équivalence en cas d'abandon en cours de formation.

CONDITIONS D'OBTENTION DU DIPLÔME :

- Le BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client est un diplôme national organisé par l'Education Nationale, sous la forme d'épreuves ponctuelles en centre d'examen. La réussite à ces épreuves permet l'obtention du diplôme d'état de niveau 5.
- Ce diplôme peut être obtenu par la voie de la validation des acquis de l'expérience (VAE).
- Les blocs de compétences peuvent être acquis indépendamment.

POURSUITE D'ÉTUDES :

BAC+3 Charg.e du Développement Commercial

Objectifs :

- Devenir un expert en management commercial,
- Piloter des actions commerciales d'une équipe,
- Mener en autonomie des négociations avec des clients importants.

Débouchés / Métiers visés :

- Responsable des ventes,
- Responsable commerciale,
- Responsable de la stratégie commerciale,
- Chargé.e d'affaires,
- Chef.fe de secteur.e.

RÉFÉRENTE DE LA FORMATION :

Florence LAMBERTI
f.lamberti@estm.eu
06.70.19.76.24

20 rue Gambetta,
25000 Besançon
03.81.40.30.40
www.pigier.com
besancon@pigier.com

