BTS Négociation et digitalisation de la relation client

Mis à jour le 29 mai 2024

Conditions d'entrée et prérequis

Le BTS négociation et digitalisation de la relation client est accessible sur dossier aux titulaires d'un bac STMG, bac pro commerce, bac pro vente (prospection, négociation, suivi de clientèle), bac général.

Niveau d'entrée

Niveau 4 - BAC

Niveau de sortie

Niveau 5 - BAC +2

Public visé

Être âgé de 16 à 29 ans, avec un projet de contrat d'apprentissage. Dérogations sous conditions. Pas de condition d'âge pour les personnes reconnues en situation de handicap (RQTH).

Rythme

Alternance

Durée en centre

1350 heures

Validation

Obtention du BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT.
En cas d'échec au diplôme, des blocs de compétences pourront être délivrés en fonction des résultats obtenus dans les différentes unités certificatives mentionnées dans la rubrique « modalités d'évaluation ».

Modalités d'évaluation

Conformes au référentiel de certification du diplôme. Contrôle continu, contrôles en cours de

Objectifs professionnels

Le titulaire du BTS est un commercial généraliste expert de la relation client considérée sous toutes ses formes (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité. Il communique et négocie avec les clients, exploite et partage les informations, organise et planifie l'activité, met en œuvre la politique commerciale. Il contribue ainsi à la croissance du chiffre d'affaires de l'entreprise. Pour mener à bien les missions qui lui sont confiées, il doit maîtriser les nouvelles technologies de l'information et de la communication (réseaux sociaux, forums, blogs,…).

Contenu

Activités professionnelles : Relation client et négociation-vente, Relation client à distance et digitalisation, Relation client et animation de réseaux.

Connaissances générales et techniques associées : Culture générale et expression, Communication en langue vivante, Culture économique-juridique et managériale. Marketing, Communication, Négociation, Gestion commerciale, Management, Statistiques et représentations graphiques, Savoirs technologiques et web, Savoirs rédactionnels et juridiques.

Modalités pédagogiques

Intégration dans une classe d'élève ou d'étudiant du lycée partenaire du CFA.
Alternance de périodes de formation en lycée et de périodes de formation en entreprise selon calendrier établi.

Profil des intervenants

Enseignants de l'Éducation nationale.

Possibilité d'aménagement du parcours

Oui

Méthodes pédagogiques

En lycée : apports théoriques, mises en situation, travaux pratiques, exposés, débats, études cas. Utilisation des plateaux techniques et équipements, CDI, cours à distance…

En entreprise : apprentissage basé sur l'expérience et la réalisation d'activités et de tâches en lien avec le diplôme préparé. L'apprenti est guidé et accompagné par un maître d'apprentissage.

Moyens pédagogiques

Plateaux techniques adaptés aux compétences professionnelles du diplôme préparé – salles de cours équipées – ordinateurs – centre de ressources – espace numérique de travail.

BTS Négociation et digitalisation de la relation client

formation et/ou épreuves terminales.

Unités certificatives (blocs de compétences) constitutives du diplôme :
U1 : Culture générale et expression
U2 : Communication en langue vivante étrangère
U3 : Culture économique, juridique et managériale
U4 : Relation client et négociation-vente
U5 : Relation client à distance et digitalisation
U6 : Relation client et animation de réseaux
Unité facultative : Communication en langue vivante étrangère 2

Modalités de suivi

En lycée : désignation d'un formateur référent en charge de suivre et d'accompagner l'apprenti tout au long de sa formation et d'assurer le lien avec l'entreprise et le maitre d'apprentissage. Livret d'apprentissage, bulletins de note, conseil de classe, visites en entreprise, suivi des activités réalisées en entreprise.

En entreprise : désignation d'un maitre d'apprentissage, en charge de suivre et d'accompagner l'apprenti pendant la durée de son contrat.

Possibilité de validation par blocs de compétences

Oui

Nombre de participants

Variable selon le nombre de places disponibles dans les classes.

Entrée-sortie permanente

Oui

Durée

Durée moyenne de la formation en centre pour un contrat de 2 ans: 1350 heures. La durée de la formation sera ajustée en fonction de la durée du contrat et des acquis de l'apprenti dans le respect des minimas réglementaires.

Délais et modalités d'accès

Entrée de septembre à novembre principalement.
Autres périodes d'intégration sous conditions.

Financements possibles

Entreprises relevant du secteur privé : application des niveaux de prise en charge définis par France Compétences. Coûts de la formation pris en charge par les OPCO. Frais annexes (hébergement, restauration, 1er équipement, mobilité internationale, handicap) pris en charge par les OPCO sous conditions.
Organisations relevant du secteur public : application des niveaux de prise en charge définis par chaque fonction publique.

Poursuite de parcours

Insertion professionnelle : Le titulaire de ce BTS peut travailler, en tant que, technico-commercial, animateur commercial site e-commerce, chargé d'affaires ou de clientèle, vendeur, responsable d'équipe, représentant, responsable de secteur, responsable e-commerce, superviseur…

Poursuite d'études : Possibilité de poursuivre en licence professionnelle commercialisation de produits et services, e-commerce et marketing numérique, métiers du marketing opérationnel, 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.

Passerelles et Equivalences : En fonction du parcours de formation des équivalences et passerelles sont envisageables, se renseigner auprès du lycée ou du CIO.

Référent handicap

Locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Accompagnement spécifique au projet et durant la formation en lien avec notre référent handicap.

Réseau

- GIP FCIP – CFA de l'académie de Reims
- 17, boulevard de la Paix CF 50033
  51722 REIMS CEDEX
- cfa@ac-reims.fr
- Marne : 07 76 15 77 62
  Ardennes : 06 13 02 47 51
  Haute-Marne et Aube Est : 06 17 83 54 69

BTS Négociation et digitalisation de la relation client

Codes réglementaires

- Code RNCP : RNCP38368
- Code diplôme : 32031212

Aube : 06 27 48 88 64
- cfa.gipfcip-reims.fr
- SIRET : 185 109 063 00031