

# BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

## > Objectifs de formation

A l'issue de la formation, les apprenti.e.s seront capables de :

- Mettre en oeuvre une stratégie commerciale et marketing
- Créer des relations commerciales de proximité avec un client
- Gérer de multiple points de contact d'une relation omnicanale
- Réaliser des actions de communication internes et externes
- Maîtriser des fonctions de prospection clientèle, négociation vente et d'animation de réseaux
- Développer la relation client en e commerce
- Développer et piloter un réseau de partenaires
- Animer un réseau de vente directe
- Veiller au respect des règles éthiques et déontologiques

## > Contenu de la formation

### Domaine professionnel

- Économie des entreprises
- Gestion de clientèle
- Relation client
- Management de l'équipe commerciale
- Gestion de projet

### Domaine général

- Culture générale et expression
- LV1 ·LV2 facultative)
- Droit
- Économie générale

Consultez le référentiel : [https://enqdiip.sup.adc.education.fr/bts/referentiel/BTS\\_Negociation\\_Digitalisation\\_Relation\\_Client.PDF](https://enqdiip.sup.adc.education.fr/bts/referentiel/BTS_Negociation_Digitalisation_Relation_Client.PDF)

## > Poursuite d'étude

Écoles supérieures de commerce, après concours IUP

Licences professionnelles

## > Emplois visés

- Prospecteur
- Commercial
- Représentant
- Conseiller de clientèle
- Attaché commercial
- Inspecteur des ventes
- Animateur des ventes
- Chef.fe des ventes
- Responsable

## > Résultat attendu de la formation

Diplôme délivré par le Ministère de l'Éducation Nationale

## > Lieux de la formation

UFA Lycée **CLAUDE-NICOLAS LEDOUX**  
14 rue Alain Savary  
25000 **BESANCON**  
03 81 48 18 18  
[www.lyc-cnledoux-besancon.eclat-bfc.fr](http://www.lyc-cnledoux-besancon.eclat-bfc.fr)

UFA Lycée **LES HABERGES**  
1 rue Jean Georges Girard  
70000 **VESOUL**  
03 84 97 17 20  
[www.haberges.fr](http://www.haberges.fr)

UFA Lycée Germaine **TILLION**  
1 rue Pierre Donzelot  
25204 **MONTBÉLIARD**  
03 81 99 84 84  
[www.lyc-germaine-tillion.ac-besancon.fr](http://www.lyc-germaine-tillion.ac-besancon.fr)

## > Niveau d'entrée

Niveau 4 (BAC)

## > Niveau de sortie

Niveau 5 (BAC+2)

## > Code formation

Code RNCP : **38368**

Code diplôme : **320-31212**

## > Type de formation

Formation diplômante

## > Accessibilité handicap

Un référent handicap est à votre écoute pour l'analyse de vos besoins spécifiques et l'adaptation de votre formation

## > Début de la formation

Septembre 2024

## > Durée de la formation

1350 h - 2 ans

## > Contact

[www.cfa-academique-fcomte.fr](http://www.cfa-academique-fcomte.fr)  
[cfa.academique@ac-besancon.fr](mailto:cfa.academique@ac-besancon.fr)  
03 81 48 12 30

Coordonnatrices :  
Agnès RAGOT (Référente handicap)  
Sandra MONNET

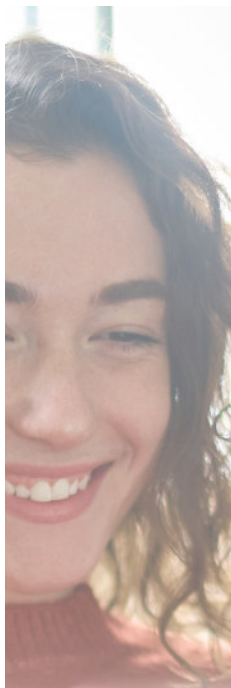
Référent mobilité :  
Mickaël LANGLET

Taux de réussite à l'examen 2023

75%

Les +

Formation aux techniques commerciales avancées avec l'intégration des nouvelles technologies.



## > Les modalités

### > Pédagogiques

Formation en présentiel basée sur la pédagogie d'alternance avec des périodes en centre complétées par des périodes en entreprises dont les objectifs ont été définis en début de formation.

Elles s'appuient sur des méthodes de travail actives et participatives afin de renforcer la confiance, dynamiser l'envie d'apprendre, améliorer l'autonomie et favoriser les échanges.

### > D'évaluation

Epreuves écrites ponctuelles et épreuves en CCF (contrôle en cours de formation)

### > Délais d'accès

Le délai de traitement moyen pour le traitement d'un contrat est de 15 jours. L'inscription définitive est conditionnée par la signature d'un contrat d'apprentissage avec une entreprise dont le secteur d'activité correspond à la qualification recherchée.

Les entrées en formation se font en septembre, les entrées hors périodes sont possibles et étudiées au cas par cas afin de pouvoir respecter les conditions réglementaires et celles du référentiel de l'examen.

### > D'alternance

Selon les UFA\* (Unité de formation par apprentissage) :

- Alternance 3 jours en centre de formation et 2 jours en entreprise
- ou 3 semaines en centre de formation et 2 semaines en entreprise

\* Nous contacter et/ou contacter l'UFA concernée

## > Profils des intervenants

Équipe pluridisciplinaire expérimentée, personnel de l'éducation nationale connaissant parfaitement les objectifs du diplôme proposé.

Référent, expert en apprentissage, en charge de votre parcours en centre et de votre suivi pour les périodes en entreprise.

## > Inserjeunes

Consultez les taux d'insertion et de poursuite d'études par formation sur [inserjeunes.education.gouv.fr](https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/etablissement?id_uai=0251780Z) : [https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/etablissement?id\\_uai=0251780Z](https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/etablissement?id_uai=0251780Z)

(Statistiques pour les années scolaires 2019-2020 et 2020-2021 cumulées)

## > Pré-requis et public visé

Avoir entre 15 et 29 ans révolus (possibilité de dérogations)

Sans condition d'âge pour les personnes :

- reconnues travailleur handicapé
- ayant un projet de création ou de reprise d'entreprise nécessitant le diplôme,
- inscrites sur la liste des sportifs de haut niveau

Retrouvez l'ensemble des détails des modalités sur notre site internet

## Tarif et financement

La formation est prise en charge pour l'apprenti.e par l'opérateur de compétences (OPCO) ou le Service Public. [Consultez la grille tarifaire.](#)

## Organisme de formation

CFA académique de Franche-Comté  
11 bis rue Nicolas Bruand  
25000 Besançon

Siret 182 500 231 00044

## > Transport, Restauration et Hébergement

Transport scolaire ou transport de la ville, cantine scolaire ou restaurant scolaire. Veuillez vous rapprocher de votre UFA pour plus d'informations.

## > Aides financières et bons plan

Logement, mutuelle santé, permis B, allocations : découvrez les aides sur notre site, rubrique «[Devenir apprenti](#)»

## > Conditions Générales de Ventes

Rubrique CGV et Médiation  
[www.cfa-academie-fcomte.fr/wp-content/uploads/2023/06/GIP-FTLV-CGV-2023.pdf](http://www.cfa-academie-fcomte.fr/wp-content/uploads/2023/06/GIP-FTLV-CGV-2023.pdf)