BTS négociation et digitalisation de la relation client

Certifiante | Contrat pro. | Contrat appr. | Formation continue

Réf. : 23116418F — Mise à jour : 8 octobre 2025

Organisme responsable : **AFTEC IPAC BACHELOR FACTORY MBway WIN SPORT SCHOOL BREST**

Présentation de la formation

Objectifs

- 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 omnicanale
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client en e-commerce
- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- Développer et animer un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe
- Respecter les contraintes de la langue écrite
- Synthétiser des informations
- Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture
- S'adapter une situation d'échange
- Organiser un message oral
- Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale
- Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales
- Établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique
- Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée

Programme

ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL

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

ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL

- Culture générale et expression
- Culture économique, juridique et managériale
- Langue vivante étrangère - Anglais
- Langue vivante étrangère 2 (facultative)

MÉTHODES MOBILISÉES ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

MÉTHODES D'ENSEIGNEMENT

- Cours théoriques
- Études de cas
- Travaux pratiques
- Séminaires spécifiques animés par des intervenants professionnels
- Supports audiovisuels
- Préparation aux certifications numériques et d'Anglais
- Outils e-learning d'apprentissage
- Sorties pédagogiques

ÉVALUATIONS & EXAMENS

- Évaluation des connaissances avec des devoirs sur table, QCM, questionnement individuel pendant les séances de cours
- Evaluation continue pendant la formation
- Examens blancs
- Évaluation des compétences par des mises en situations professionnelles (cas pratiques, études de cas)
- Évaluation des compétences développées en entreprise (dossier professionnel)
- Passage des certifications numériques et d'Anglais

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée
Niveau Bac général, pro ou techno, BP

Niveau de sortie
Niveau BTS - Bac +2

Liste des certifications

BTS négociation et digitalisation de la relation client
Code RNCP : 38368

Métiers associés

D1401 — Assistanat commercial
D1406 — Management en force de vente
D1501 — Animation de vente
M1703 — Management et gestion de produit
M1704 — Management relation clientèle

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
1782936S	Présentiel	Brest	23/09/2025	23/06/2027
1782937S	Présentiel	Brest	23/09/2025	23/06/2027

Source : GREF Bretagne #23116418F