BTS négociation et digitalisation de la relation client

Certifiante | Contrat appr.

Réf. : 26228080F — Mise à jour : 23 octobre 2026

Organisme responsable : **CENTRE D'ETUDES EUROPEEN OUEST**

Présentation de la formation

Objectifs

L'élève apprend à créer et développer une clientèle par la mise en oeuvre de plan de prospection. Il est formé à la communication et à la négociation afin d'être capable par la collecte et l'analyse des informations d'élaborer et de proposer une solution commerciale permettant d'accroitre le chiffre d'affaires dans une optique de développement durable. Il est initié à la recherche d'information sur le marché et sur la clientèle afin de constituer une documentation professionnelle nécessaire à la gestion de la relation client. Formé à l'organisation et au management de l'activité commerciale, il doit être capable de suivre la relation et d'interagir via différents supports et/ou outils numériques. Il apprend à gérer simultanément plusieurs activités relevant de la relation client à distance et digitalisée.
A l'issue de la formation, il est capable de prendre des décisions commerciales en tenant compte des usages du marché, de la politique de l'entreprise et des offres et pratiques de la concurrence.

L'étudiant sera en capacité de :

- Cibler et prospecter la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un évènement 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

Programme

Marketing
Communication/Négociation
Gestion commerciale
Management
Statistiques/représentations graphiques
Savoirs technologiques/web
Savoirs rédactionnels
Savoirs juridiques
Culture générale et expression
Culture économique, juridique et managériale

LV1

LV2 (facultatif)

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée	Niveau de sortie
Aucun prérequis	**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
2429099S	Présentiel	Rennes	01/09/2027	31/08/2029

Source : GREF Bretagne #26228080F