

# BREVET TECHNICIEN SUPERIEUR NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Mis à jour le 14 juin 2024

## Conditions d'entrée et prérequis

Être titulaire d'un diplôme de niveau 4 (Bac général, technologique ou professionnel).  
Avoir de bonnes capacités d'expression et de communication.

## Niveau d'entrée

Niveau 4 - BAC

## Niveau de sortie

Niveau 5 - BAC +2

## Public visé

Tout public (demandeur(se)s d'emploi, salarié(e)s, apprenti(e)s, stagiaires en contrat de professionnalisation)

## Rythme

Alternance

## Durée en centre

1100 heures

## Validation

Taux de réussite : 100% en 2023

## Modalités d'évaluation

Modalités d'examen :  
Évaluées dans le cadre du CCF (contrôle en cours de formation) :  
E4 relation client et négociation vente et E6 : relation client et animation de réseaux  
Épreuves ponctuelles : E1 (Culture générale et expression) – E2 (Langue vivante étrangère) – E3 (Culture économique, juridique et managériale) – E5 (relation client à distance et digitalisation)

## Possibilité de validation

## Objectifs professionnels

Objectifs de la formation :

Obtenir le BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client, diplôme de niveau 5

Accompagner le client/usager tout au long du processus commercial et intervenir sur l'ensemble des activités suivantes : conseils, prospection, animation, devis, veille, visites, négociation vente/achat, suivi après-vente/achat en direct ou via un réseau de partenaires.

Objectifs pédagogiques :

Gérer un fichier de clientèle de particuliers et/ou de professionnels

Être capable de mener en autonomie une relation commerciale en face-à-face avec le client mais également via les approches commerciales à distance (Vente en ligne, réseaux sociaux, forums, mobiles...).

## Contenu

Le BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client regroupe :

- Culture générale et expression française
- Langue vivante étrangère
- Culture économique, juridique et managériale
- Pôles de compétences professionnelles :

Relation client et négociation vente

Relation client à distance et digitalisation

Relation client et animation de réseaux

## Poursuite de parcours

EQUIVALENCES et PASSERELLES :

BTS MCO / BTS BANQUE / BTS ASSURANCE

SUITE DE PARCOURS :

Licence pro commercialisation de produits et services

Licence pro e-commerce et marketing numérique

Licence pro métiers du marketing opérationnel

DÉBOUCHÉS :

Conseiller(ère) en assurance

## Modalités pédagogiques

Alternance de cours théoriques et pratique (la majorité des séquences de formation ont lieu en présentiel et une partie peut ponctuellement avoir lieu à distance)

Individualisation des contenus en fonction du niveau et de la progression des apprenant(e)s.

## Profil des intervenants

# BREVET TECHNICIEN SUPERIEUR NEGOCATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

## par blocs de compétences

Oui

## Nombre de participants

15 participants maximum

## Entrée et sortie permanente

Non

## Codes réglementaires

- Code RNCP : 38368
- Formacode 34040, 34561, 34076
- Code NSF : 312
- Code ROME : D1401, D1406, D1501, M1703, M1704

Formateur(trices)s certifié(e)s et agrégé(e)s, habilité(e)s par l'Education Nationale à préparer au diplôme, à mettre en œuvre les C.C.F. et faire passer toutes les épreuves du BTS.

## Méthodes pédagogiques

Les modules s'enchaînent simultanément selon une progression pédagogique élaborée par l'équipe pédagogique et/ou dictée par la réglementation

## Moyens pédagogiques

Salles de cours équipées – salle informatique équipées d'ordinateurs connectés à internet.

## Durée

1100 heures sur 2 ans

## Délais et modalités d'accès

16/09/2024 au 23/05/2026

## Financements possibles

TARIF

Parcours complet : 4700 € / personne

MODALITES DE FINANCEMENT

Financement Région Grand Est et FSE ou Pole-Emploi ou autre  
Parcours Individualisé / sur mesure, proposition tarifaire sur demande

## Référent handicap

Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nos référent(e)s handicap sont à votre écoute pour l'analyse de vos besoins spécifiques et l'adaptation de votre formation.

## CONTACT RÉFÉRENTS HANDICAP ET MOBILITÉ

Référent(e) handicap :  
referent.handicap@gretasudchampagne.com

Référent(e) mobilité :  
referent.mobilite@gretasudchampagne.com

## Réseau

- GRETA CFA Sud Champagne
- 12, avenue des Lombards  
10000 Troyes
- contact@gretasudchampagne.com

# BREVET TECHNICIEN SUPERIEUR NEGOCATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

- 03 25 71 23 80
- [www.gretasudchampagne.com](http://www.gretasudchampagne.com)
- SIRET : 191 000 256 000 39
- Numéro d'activité : 21 10 P000 310 (Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat)