BREVET TECHNICIEN SUPERIEUR NEGOCATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Mis à jour le 20 mars 2025

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 :
Evaluées dans le cadre du CCF (contrôle en cours de formation) : E4 relation client et négociation vente et E6 : relation client et animation de réseaux
Epreuves 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.

Objtectifs 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 ASUURANCE
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

08/09/2025 au 02/07/2027

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
- SIRET : 191 000 256 000 39
- Numéro d'activité : 21 10 P000 310 (Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat)