

# BTS négociation et digitalisation de la relation client

Certifiante

Contrat appr.

Réf. : 25181565F — Mise à jour : 21 octobre 2025

Organisme responsable : **Lycée ND le Ménimur (FC-IFAS-CFA Angèle Mérici)**

## Contenu

### Objectifs

- 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

- 4 unités de formation générale : culture générale, culture économique, juridique et managériale, anglais et espagnol
- 4 unités de formation professionnelle : relation client et négociation/vente, relation client à distance et digitalisation, relation client et animation de réseaux, actions professionnelles

## Certifications préparées et métiers visés

|                                                                 |                                                |
|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| Niveau d'entrée<br><b>Niveau Bac général, pro ou techno, BP</b> | Niveau de sortie<br><b>Niveau BTS - Bac +2</b> |
|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|

### Liste des certifications

|                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>BTS négociation et digitalisation de la relation client</b><br>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         |
|------------|------------|--------|------------|------------|
| 2092531    | Présentiel | Vannes | 02/09/2026 | 29/06/2028 |

Source : GREF Bretagne #25181565F