

# BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

## Financement

Formation professionnelle continue  
Non conventionnée / sans dispositif

## Organisme responsable et contact

SUD MANAGEMENT  
ENTREPRISES  
Thierry MORALES  
05.53.40.10.39  
t.morales@sudmanagement.fr

## Accès à la formation

### Publics visés :

Demandeur d'emploi  
Jeune de moins de 26 ans  
Personne handicapée  
Salarié(e)  
Actif(ve) non salarié(e)

### Sélection :

Dossier  
Tests  
Entretien

### Niveau d'entrée requis :

Niveau 4 : Baccalauréat (Niveau 4 européen)

### Conditions d'accès :

Tout public titulaire du BAC ou d'un titre certifié de niveau 4 au RNCP. Réussir les tests et entretiens de sélection. Signer un contrat d'alternance

### Prérequis pédagogiques :

Non renseigné

Contrat de professionnalisation possible ?

Non

## Objectif de la formation

L'activité du titulaire du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client s'inscrit dans un contexte de mutation des métiers commerciaux sous les effets conjugués de l'élévation du degré d'exigence du consommateur, de l'ouverture des marchés et des évolutions technologiques. Ce technicien supérieur est un vendeur-manager commercial qui gère la relation client dans sa globalité, de la prospection jusqu'à la fidélisation, et contribue ainsi à la croissance profitable du chiffre d'affaires compatible avec une optique de développement durable. Il inscrit son activité dans une logique de réseau en privilégiant le travail coopératif. La maîtrise des technologies de l'information et de la communication spécifiques à son métier conditionne sa performance et sa productivité commerciales. Le titulaire de ce diplôme est la première interface entre l'entreprise et son marché. À ce titre, il participe à l'intelligence commerciale de l'organisation.

## Contenu et modalités d'organisation

RELATION CLIENT ET NÉGOCIATION-VENTE • Cibler et prospecter la clientèle • Négocier et accompagner la relation client • Organiser et animer un événement commercial • Exploiter et mutualiser l'information commerciale • RELATION CLIENT À DISTANCE ET DIGITALISATION • Maîtriser la relation omnicanal • Animer la relation client digitale • Développer la relation client en e-commerce RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RESEAUX • Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs • Développer et animer un réseau de partenaires • Créer et animer un réseau de vente directe CULTURE ECONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGERIAL Ce bloc d'enseignements permettra aux apprenants d'analyser diverses situations économiques, juridiques ou encore managériales dans lesquelles l'entreprise est susceptible de se trouver. Sur cette base, ils sauront mettre en place un diagnostic pour faciliter une décision stratégique de direction. CULTURE GENERALE, EXPRESSION ET LANGUE ETRANGERE Les points abordés lors de la formation : Communiquer à l'écrit : appréhender et réaliser un message écrit, 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 Communiquer à l'oral : s'adapter à la situation (maîtrise des contraintes de temps, de lieu, d'objectifs et d'adaptation au destinataire, choix des moyens d'expression appropriés, prise en compte de l'attitude et des questions du ou des interlocuteurs), organiser un message oral.

Parcours de formation personnalisable ? Oui Type de parcours Modularisé

## Validation(s) Visée(s)

**BTS négociation et digitalisation de la relation client - Niveau 5 : DEUG, BTS, DUT, DEUST (Niveau 5 européen)**

## Et après ?

### Suite de parcours

Bac+3 Responsable de Projet Communication (1 an) Bac+3 Responsable de Développement Commercial (1 an) Bac+3 Responsable de Commerce et de la Distribution (Responsable de la Distribution) (1 an) Bac+3 Responsable Ressources Humaines (1 an)

## Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00343103	du 04/09/2023 au 30/06/2025	Agen (47)	SUD MANAGEMENT		Non éligible	
00343109	du 04/09/2023 au 30/06/2025	Villeneuve-sur-Lot (47)	SUD MANAGEMENT - VILLENEUVE S/ LOT		Non éligible	
00414939	du 02/09/2024 au 30/06/2026	Agen (47)	SUD MANAGEMENT		Non éligible	
00554853	du 02/09/2024 au 30/06/2026	Agen (47)	SUD MANAGEMENT ENTREPRISES		Non éligible	

00414940

du 02/09/2024 au  
30/06/2026

Villeneuve-  
sur-Lot (47)

SUD MANAGEMENT  
- VILLENEUVE S/  
LOT

Non  
éligible



00523884

du 01/09/2025 au  
30/06/2027

Villeneuve-  
sur-Lot (47)

SUD MANAGEMENT  
- VILLENEUVE S/  
LOT

Non  
éligible



00523881

du 01/09/2025 au  
30/06/2027

Agen (47)

SUD MANAGEMENT

Non  
éligible



00648795

du 01/09/2026 au  
30/06/2028

Villeneuve-  
sur-Lot (47)

SUD MANAGEMENT  
ENTREPRISES  
VILLENEUVE SUR  
LOT

Non  
éligible



00648793

du 01/09/2026 au  
30/06/2028

Agen (47)

SUD MANAGEMENT  
ENTREPRISES

Non  
éligible

