

# BTS Négociation et digitalisation de la relation clientèle

## Financement

Formation professionnelle continue  
Non conventionnée / sans dispositif

## Organisme responsable et contact

CEE-SO (INSEEC MSC & MBA-SUP DE PUB)  
MARION Marie-Charlotte  
03.80.24.94.44  
mcmarion@inseec.com

## 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  
Entretien

### Niveau d'entrée requis :

Niveau 4 : Baccalauréat (Niveau 4 européen)

### Conditions d'accès :

---- Avoir obtenu un baccalauréat (BAC général, technologique ou professionnel) ou diplôme de niveau 4, ou en cours d'obtention  
---- Sur dossier / entretien

### Prérequis pédagogiques :

– S'intéresser au management des entreprises, à leur stratégie marketing et commerciale – Disposer de compétences relationnelles – Avoir le goût de développer des échanges à finalité commerciale, notamment via le web – Avoir de l'appétence pour argumenter, négocier et valoriser des produits – Avoir la capacité d'évoluer dans des environnements numériques et digitalisés – Être capable d'adopter des comportements et des codes professionnels, adaptés à l'image des entreprises – Disposer de compétences pour collaborer et travailler en équipe – Disposer de capacités d'organisation et d'autonomie

### Contrat de professionnalisation possible ?

Non

## Objectif de la formation

Le titulaire du BTS est un commercial généraliste expert de la relation client considérée sous toutes ses formes (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité. Il communique et négocie avec les clients, exploite et partage les informations, organise et planifie l'activité, met en œuvre la politique commerciale. Il contribue ainsi à la croissance du chiffre d'affaires de l'entreprise. Pour mener à bien les missions qui lui sont confiées, il doit maîtriser les nouvelles technologies de l'information et de la communication (réseaux sociaux, forums, blogs...). Il peut devenir technico-commercial, animateur commercial site e-commerce, chargé d'affaires ou de clientèle, vendeur, responsable d'équipe, représentant, responsable de secteur, responsable e-commerce, superviseur.

## Contenu et modalités d'organisation

-- Culture générale et expression -- Communication en langue vivante étrangère 1 -- Communication en langue vivante étrangère 2 ( facultatif )  
-- Culture économique, juridique et managériale -- Relation client et négociation-vente (Développement de clientèle; Négociation, vente et valorisation de la relation client; Animation de la relation client; Veille et expertise commerciales) -- Relation client à distance et digitalisation (Gestion de la relation client à distance; Gestion de la e-Relation; Gestion de la vente en e-Commerce) -- Relation client et animation de réseaux (Animation de réseaux de distributeurs; Animation de réseaux de partenaires; Animation de réseaux de vente directe)

Commentaires sur la durée heddomadaire Parcours personnalisable pour tout apprenant qui en fait la demande (apprenant en situation de handicap ou en difficulté par exemple) et qui fera l'objet d'une adaptation potentielle

Parcours de formation personnalisable ? Oui Type de parcours Individualisé

Commentaires sur la parcours personnalisable -- Durée journalier en centre : 8h -- NB de jours en centre : 2 Durée hebdomadaire 16h

## 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

1. Poursuite d'études en 3ème année de cycle Bachelor ou licence professionnelle en : -- Management et commerce, -- Marketing, -- Banque -- Tourisme -- E-commerce 2. Insertion professionnelle au poste de : ? Superviseur.se - Responsable d'équipe - Animateur plateau - Manager d'équipe ? Responsable e-commerce - Rédacteur web e-commerce - Animateur commercial de communautés web ? Responsable de secteur ? Chef de réseau - Directeur de réseau - Responsable de réseau ? Animateur de réseau

## Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00415146	du 02/09/2024 au 31/08/2026	Bordeaux (33)	CEE-SO (INSEEC MSC & MBA-SUP DE PUB)	Non éligible		
00531572	du 02/09/2025 au 31/08/2027	Bordeaux (33)	CEE-SO (INSEEC MSC & MBA-SUP DE PUB)	Non éligible		

00651298

du 02/09/2026 au  
31/08/2028

Bordeaux (33)

**CEE-SO (INSEEC  
MSC & MBA-SUP DE  
PUB)**

Non  
éligible

Contrat  
app