

# IDRAC - BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

## Financement

Formation professionnelle continue  
Non conventionnée / sans dispositif

## Organisme responsable et contact

COMPETENCES COMMERCE & INTERNATIONAL SIEGE  
POIDEVIN Anne-Sophie  
06.73.11.56.65  
annesophie.poidevin1@competences-developpement.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

### Niveau d'entrée requis :

Niveau 4 : Baccalauréat (Niveau 4 européen)

### Conditions d'accès :

Non renseigné

### Prérequis pédagogiques :

Non renseigné

Contrat de professionnalisation possible ?

Oui

## Objectif de la formation

Gérer l'intégralité de la relation client, de la prospection à la fidélisation, en présentiel, à distance et via le web ; développer les compétences en e-commerce et animation de réseaux.

## Contenu et modalités d'organisation

DÉVELOPPER LA RELATION CLIENT ET ASSURER LA NÉGOCIATION-VENTE Savoir prospecter et vendre, être capable de répondre aux demandes clients, communiquer efficacement, organiser un événement commercial, estimer la performance d'une action commerciale GÉRER LA RELATION CLIENT À DISTANCE ET LA DIGITALISATION Savoir produire, publier et assurer la visibilité des contenus digitaux, impulser, entretenir et réguler une dynamique e-relationnelle, développer la relation client en e-commerce, dynamiser un site de e-commerce, faciliter et sécuriser la relation commerciale, diagnostiquer l'activité de e-commerce. Savoir produire, publier et assurer la visibilité des contenus digitaux Impulser, entretenir et réguler une dynamique e-relationnelle Développer la relation client en e-commerce Dynamiser un site de e-commerce Faciliter et sécuriser la relation commerciale Diagnostiquer l'activité de e-commerce ANIMER LA RELATION CLIENT ET LES RÉSEAUX Comprendre les différents canaux de commercialisation et de distribution, prendre en compte les différents types de relations distributeurs, comprendre l'environnement et les partenaires d'une entreprise DÉVELOPPER SES COMPÉTENCES EN ENTREPRISE

Parcours de formation personnalisable ? Oui Type de parcours Non renseigné

## Validation(s) Visée(s)

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



Éligible au CPF

## Et après ?

### Suite de parcours

Conseiller de clientèle, Animateur réseau, Téléconseiller, Commercial, Chargé d'affaires, Prospecteur, Promoteur des ventes

## Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00638758	du 03/09/2026 au 30/06/2028	Bordeaux (33)	AIPF		Non éligible	
00640102	du 03/09/2026 au 30/06/2028	Bordeaux (33)	AIPF		Non éligible	
00640103	du 03/09/2026 au 30/06/2028	Bordeaux (33)	COMPETENCES COMMERCE & INTERNATIONAL SIEGE			