

# BTS Négociation et digitalisation de la relation client

## RNCP38368 – Niveau 5

Certificateur : Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche  
Arrêté du 19/02/2018

### LES OBJECTIFS

- Développer la clientèle ;
- Négocier, vendre et valoriser la relation client ;
- Animation de la relation client ;
- Veille et expertise commerciale ;
- Gestion de la relation client à distance ;
- Gestion de la e-relation client ;
- Gestion de la vente en e-commerce ;
- Animation de réseaux de distributeurs ;
- Animation de réseaux de partenaires ;
- Animation de réseaux de vente directe.

### LES DÉBOUCHÉS

Commercial généraliste, capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités et dans tous type d'organisation, avec tous type de clientèle (B to B, B to C, B to G), quelle que soit la forme de la relation client (présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité.

### LE PROGRAMME

Le BTS est composé de 6 Blocs de compétences, selon la fiche détaillée dans le lien suivant : [RNCP 38368](#)

- ⇒ **Relation client et négociation-vente.**
- ⇒ **Relation client à distance et digitalisation.**
- ⇒ **Relation client et animation de réseaux.**

Le contenu de chaque bloc est disponible sur demande, un plan de formation complet vous sera délivré à l'entrée en formation.

### LES MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Pédagogie de l'alternance s'appuyant sur les acquis de l'entreprise
- Mise en situation
- Pédagogie par l'expérimentation
- Effectifs des groupes adaptés aux enseignements
- Enseignants professionnels issus du métier.
- Encadrement et suivi pédagogique de l'apprenant.

Les IMA disposent d'espaces pédagogiques dédiés à la formation dont : des plateaux techniques d'exception, salles de cours adaptées, équipements numériques, plateaux sportifs en interne ou externe au site, un espace de restauration.

### Durée et horaires

1365h en 2 ans  
Horaires de cours possibles  
entre 8h et 18h

### Modalités

Alternance 1 semaine sur 2 au  
CFA et en entreprise

En présentiel

### Les conditions d'admission

En apprentissage :  
Être âgé(e) entre 18 et 29 ans

### Les prérequis

Titulaire d'un bac pro  
commerce ou d'un bac général

## Les tarifs

Apprentissage : coût de formation déterminé et pris en charge par l'opérateur de compétences de l'entreprise (OPCO)

La formation exige du matériel individuel et une tenue professionnelle financés pour un montant maximum de 500€ par l'OPCO

## LES MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

- ⇒ Préinscription sur le site web [www.ima95.fr](http://www.ima95.fr) ou en direct lors des JPO, salons, jusqu'au 15/12 en 2 ans . Votre candidature sera prise en compte dans les 72h,
- ⇒ Entretien de positionnement
- ⇒ Atelier de découverte, accompagnement à la recherche d'entreprise.
- ⇒ Contractualisation et convocation à la formation.

## LES MODALITÉS D'ÉVALUATIONS

Le BTS Négociation et digitalisation de la relation client est un diplôme sanctionné par une épreuve ponctuelle en fin de formation, fixée par l'Éducation nationale.

Évaluations intermédiaires écrites, orales et pratiques tout au long du cycle.

L'ensemble des blocs doit être validé pour obtenir le diplôme.

### Poursuite de formation en :

- Licences professionnelles

*Nous mettons tout en œuvre pour rendre accessibles nos formations aux personnes en situation de handicap. Afin d'établir les modalités d'adaptation nécessaires, merci de nous contacter en amont de toute inscription.*

**Référent handicap :**  
[Handicap.95@cma-idf.fr](mailto:Handicap.95@cma-idf.fr)

## LIEUX DE FORMATION ET CONTACTS



**IMA Val Parisis**  
**UAI 09511963T**

Service des développeurs de l'apprentissage par  
téléphone au 01.34.27.44.80  
ou par mail :  
[developpeurs.imavalparisis@cma-idf.fr](mailto:developpeurs.imavalparisis@cma-idf.fr)



Ce projet est cofinancé par  
le Fonds Social Européen  
dans le cadre du programme  
opérationnel national « Emploi  
et Inclusion » 2014-2020



MINISTÈRE  
DU TRAVAIL,  
DE L'EMPLOI  
ET DE L'INSERTION  
*Liberté  
Égalité  
Fraternité*