



BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

à du au

Financé par

**Institut de la formation professionnelle en région académique
- CFA de l'académie d'Orléans-Tours**

Orléans

Tél :

CONDITIONS D'ADMISSION

Niveau de sortie :

Niveau 5 (BTS, DUT) - Bac +2

Contenu et programme

Objectifs :

- Préparer le diplôme ou certification
- Acquérir l'obtention du diplôme et/ou les compétences nécessaires à l'exercice du métier visé
- Poursuivre ses études et/ou s'insérer dans un emploi durable

Développer et **gérer** un portefeuille client en mobilisant des techniques de prospection, de suivi et de fidélisation adaptées aux différents canaux (physiques et digitaux).

Identifier les besoins et attentes des clients afin de **proposer** des solutions commerciales personnalisées et **négocier** des offres en respectant la stratégie de l'entreprise.

Piloter la relation client multicanale en utilisant les outils numériques, les réseaux sociaux et les CRM pour optimiser la satisfaction et la réactivité.

Analyser les informations commerciales et les données clients afin de **préparer** les actions de vente, **ajuster** les stratégies et **mesurer** la performance des opérations.

Assurer la coordination entre les services internes et les partenaires pour garantir la qualité du service, la cohérence des offres et la satisfaction client.

Mettre en œuvre des actions de communication commerciale digitale et traditionnelle, en

valorisant les produits, services et l'image de marque de l'entreprise.

Rédiger des documents commerciaux, comptes-rendus et bilans d'activité pour suivre les résultats et alimenter la prise de décision.

Contribuer à l'amélioration continue des processus de vente et de relation client en intégrant les innovations digitales et les évolutions du marché.

Programme :

Le contenu du programme ci-dessous répond aux objectifs opérationnels évalués dans le cadre de la préparation du diplôme ou de la certification, conformément au référentiel en cours de validité.

Enseignements professionnels

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





Enseignements généraux

- Culture générale et expression
- Langue vivante
- Culture économique, juridique et managériale
- Culture économique, juridique et managériale appliquée

Immersion professionnelle

Les apprenti(e)s bénéficient d'une immersion professionnelle en entreprise, intégrée dans le programme de formation.

LES AUTRES SESSIONS

Adresse	Date de sessions	Publics	Financiers
 Blois (41)	du 01/09/2026 au 27/08/2027	Public dans le cadre du contrat d'apprentissage	
 Montargis (45)	du 01/09/2026 au 25/08/2028	Tout public	

Informations pratiques

Organisme responsable :

- Orléans

Numéro de session : / Référence GIP : 44165

Mise à jour le 19/12/2025