

GESTION ET MANAGEMENT

BTS Négociation et digitalisation de la relation client (fin RNCP 01/01/2024)



Niveau d'étude
visé
BAC +2



Diplôme
BTS - BTS
Agricole



Domaine(s)
d'étude
Commerce



Accessible en
Formation
initiale,
Formation en
alternance



Établissements
Lycée
technologique
privé ISSEC
PIGIER, Lycée
polyvalent Jean
de Prades,
Lycée général et
technologique
Clément
Marot, Section
d'enseignement
général et
technologique
du Lycée
Professionnel
Jean Durroux,
Lycée général et
technologique
privé Jeanne
d'Arc, Lycée
polyvalent
La Borde
Basse, Lycée
polyvalent
Pierre d'Aragon,
Lycée général et
technologique
de Bagatelle,
Section
d'enseignement
général et
technologique
du LP Gabriel
Péri, Lycée
général et
technologique
Marcelin
Berthelot, Lycée
général et
technologique

Présentation

Ce BTS forme des managers de la vente, des commerciaux capable de gérer la relation client dans sa globalité, de la prospection jusqu'à la fidélisation. L'élève apprend à créer et développer une clientèle par la mise en oeuvre de plan de prospection. Il est formé à la communication et à la négociation afin d'être capable par la collecte, l'analyse des informations d'élaborer et de proposer une solution commerciale permettant d'accroître le chiffre d'affaires dans une optique de développement durable. Il est initié à la recherche d'information sur le marché et sur la clientèle afin de constituer une documentation professionnelle nécessaire à la gestion de la relation client. Formé à l'organisation et au management de l'activité commerciale, il doit être capable de suivre la relation et d'interagir via différents supports et/ou outils numériques. Il apprend à gérer simultanément plusieurs activités relevant de la relation client à distance et digitalisée.

A l'issue de la formation, il est capable de prendre des décisions commerciales en tenant compte des usages du marché, de la politique de l'entreprise et des offres et pratiques de la concurrence.

Admission

Conditions d'admission

* **Admission de droit** : Non

Contact(s)

Autres contacts

Lycée Issec Pigier

Adresse

8 RUE FRANCOISE D'EAUBONNE

31200 TOULOUSE

Email : toulouse@pigier.com

Téléphone : 05 61 21 83 64

Fax : 05 61 21 32 97

Site : [🔗 Lycée Issec Pigier](#)

Modalités d'enseignement : formation initiale

Lycée J. de Prades

Adresse

ROUTE DE TOULOUSE

BP 80

82102 CASTELSARRASIN CEDEX

Email : 0820004j@ac-toulouse.fr

Téléphone : 05 63 32 84 84

Fax : 05 63 32 16 63

Site : [📄 Lycée J. de Prades](#)

Modalités d'enseignement : formation initiale, alternance

Lycée C Marot

Adresse

59 RUE DES AUGUSTINS

BP 285

46000 CAHORS

Email : 0460007h@ac-toulouse.fr

Téléphone : 05 65 35 25 17

Fax : 05 65 53 09 29

Site : [📄 Lycée C Marot](#)

Modalités d'enseignement : formation initiale, alternance

LP Jean Durroux

Adresse

1, ALLEE JEAN DURROUX

09000 FERRIERES-SUR-ARIEGE

Email : 0090003e@ac-toulouse.fr

Téléphone : 05 34 09 24 00

Fax : 05 34 09 79 14

Site : [📄 LP Jean Durroux](#)

Modalités d'enseignement : formation initiale

Lycée La Borde Basse

Adresse

RUE COMTE EMMANUEL DE LAS CASES

81100 CASTRES

Email : 0810959c@ac-toulouse.fr

Téléphone : 05 63 62 11 87

Fax : 05 63 62 11 81

Site : [📄 Lycée La Borde Basse](#)

Modalités d'enseignement : formation initiale, alternance

Lycée P d'Aragon

Adresse

14 AVENUE HENRI PEYRUSSE

BP 70316

31605 MURET CEDEX

Email : 0310024h@ac-toulouse.fr

Téléphone : 05 34 46 35 55

Fax : 05 34 46 35 50

Site : [🔗 Lycée P d'Aragon](#)

Modalités d'enseignement : formation initiale

Lycée de Bagatelle

Adresse

114 AV. FRANCOIS MITTERRAND

BP 80179

31806 SAINT GAUDENS CEDEX

Email : 0310032s@ac-toulouse.fr

Téléphone : 05 62 00 82 30

Fax : 05 62 00 82 31

Site : [🔗 Lycée de Bagatelle](#)

Modalités d'enseignement : alternance

Lycée G Péri

Adresse

30 RUE GABRIEL PERI

BP 11316

31013 TOULOUSE CEDEX 06

Email : 0310056t@ac-toulouse.fr

Téléphone : 05 62 73 77 10

Fax : 05 62 73 77 18

Site : [🔗 Lycée G Péri](#)

Modalités d'enseignement : formation initiale, alternance

Lycée M Berthelot

Adresse

14 RUE FRANCOIS LONGAUD

CS 17803

31078 TOULOUSE CEDEX 04

Email : 0310039z@ac-toulouse.fr

Téléphone : 05 62 25 51 00

Fax : 05 62 25 51 13

Site : [🔗 Lycée M Berthelot](#)

Modalités d'enseignement : formation initiale, alternance

Lycée Saliège

Adresse

3 RUE BERNANOS

BP 33130

31131 BALMA CEDEX

Email : contact@saliege.fr

Téléphone : 05 61 24 78 40

Fax : 05 61 24 78 49

Site : [🔗 Lycée Saliège](#)

Modalités d'enseignement : formation initiale, alternance

Lycée Pradeau-La Sède St-Pierre

Adresse

14 RUE MESCLIN

65912 TARBES CEDEX 09

Email : etablissement@pradeaulasede.fr

Téléphone : 05 62 44 20 66

Fax : 05 62 44 20 67

Site : [🔗 Lycée Pradeau-La Sède St-Pierre](#)

Modalités d'enseignement : formation initiale, alternance

Lycée A Monteil

Adresse

14 RUE CARNUS

BP 3405

12034 RODEZ CEDEX 09

Email : 0120024l@ac-toulouse.fr

Téléphone : 05 65 67 25 00

Site : [🔗 Lycée A Monteil](#)

Modalités d'enseignement : formation initiale, alternance

LycéeJ d'Arc

Adresse

23 RUE DE LA VANNE

BP 535

81200 MAZAMET CEDEX

Email : secretariat@jeannedarc-mazamet.fr

Téléphone : 05 63 97 58 20

Fax : 05 63 97 58 21

Site : [🔗 LycéeJ d'Arc](#)

Modalités d'enseignement : formation initiale, alternance

Infos pratiques

Lieu(x)

- 📍 Toulouse
- 📍 Castelsarrasin
- 📍 Cahors
- 📍 Ferrières-sur-Ariege
- 📍 Mazamet
- 📍 Castres
- 📍 Muret
- 📍 Saint-Gaudens
- 📍 Rodez
- 📍 Balma
- 📍 Tarbes

En savoir plus

URL vers le site de l'ONISEP

🔗 <https://www.onisep.fr/http/redirection/formation/slug/FOR.2316>

URL vers le site de l'ONISEP

🔗 <https://www.onisep.fr/http/redirection/formation/slug/FOR.2316>

URL vers le site de l'ONISEP

🔗 <https://www.onisep.fr/http/redirection/formation/slug/FOR.2316>

URL vers le site de l'ONISEP

🔗 <https://www.onisep.fr/http/redirection/formation/slug/FOR.2316>

URL vers le site de l'ONISEP

🔗 <https://www.onisep.fr/http/redirection/formation/slug/FOR.2316>

URL vers le site de l'ONISEP

🔗 <https://www.onisep.fr/http/redirection/formation/slug/FOR.2316>

Programme

Organisation

En plus des enseignements généraux (culture générale et expression, langue vivante étrangère, culture économique, juridique et managériale), la formation comporte des enseignements professionnels :

- * Relation client et négociation-vente (6 heures hebdomadaire en 1re et 2e années) : 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 (5 heures hebdomadaire en 1re et 2e années) : 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 (4 heures hebdomadaires en 1re et 2e années) : animation de réseaux de distributeurs, animation de réseaux de partenaires, animation de réseaux de vente directe

Sous statut scolaire, l'élève est en stage pendant seize semaines. Le stage permet d'appréhender la réalité des situations professionnelles commerciales de référence et d'acquérir les compétences liées au diplôme. Il se déroule obligatoirement au sein d'entreprises ou d'organisations dont l'activité principale est la commercialisation de biens et de services auprès d'une clientèle de particuliers ou de professionnels.