

BTS négociation et digitalisation de la relation client



Diplôme
BTS - BTS
Agricole



**Domaine(s)
d'étude**
Commerce



Accessible en
Formation
initiale,
Formation en
alternance



Établissements
Lycée général et
technologique
privé Jeanne
d'Arc, Lycée
général et
technologique
de Bagatelle,
Lycée général et
technologique
Marcelin
Berthelot,
Lycée général
Bellevue, Lycée
Professionnel
Jean Durroux,
Lycée
polyvalent
Gabriel Péri,
Lycée général et
technologique
Victor
Hugo, Lycée
technologique
privé Issec
Pigier, Campus
Saliège, Lycée
général et
technologique
Alexis
Monteil, Lycée
technologique
privé Pradeau-
La Sède Saint-
Pierre, Lycée
général et
technologique
Clément
Marot, Lycée
polyvalent
Pierre d'Aragon,
Lycée général et
technologique

Antoine
Bourdelle, Lycée
polyvalent
La Borde
Basse, Lycée
polyvalent Jean
de Prades

Présentation

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 oeuvre 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.

Admission

Conditions d'admission

- **Admission de droit** : Non

Contact(s)

Autres contacts

Lycée La Borde Basse

Adresse

193 RUE COMTE EMMANUEL DE LAS CASES
81100 CASTRES

Email : 0810959c@ac-toulouse.fr

Téléphone : 05 63 62 11 90

Site : [📍 Lycée La Borde Basse](#)

Modalités d'enseignement : formation initiale, alternance

Lycée J Durroux

Adresse

1 ET 3 AVENUE JEAN DURROUX
BP 70

09008 FERRIERES-SUR-ARIEGE

Email : 0090003e@ac-toulouse.fr

Téléphone : 05 34 09 24 00

Fax : 05 34 09 24 09

Site : [📍 Lycée J Durroux](#)

Modalités d'enseignement : formation initiale, alternance

Lycée privé Pradeau-La Sède St-Pierre

Adresse

14 RUE MESCLIN
65912 TARBES CEDEX 09

Email : etablissement@pradeaulasede.fr

Téléphone : 05 62 44 20 66

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

Modalités d'enseignement : formation initiale, alternance

Lycée privé Saliège

Adresse

3 RUE BERNANOS
BP 33130

31131 BALMA CEDEX
Email : contact@saliege.fr
Téléphone : 05 61 24 78 40
Site : [Lycée privé Saliège](#)
Modalités d'enseignement : formation initiale, alternance

Lycée V Hugo

Adresse
41 RUE VICTOR HUGO
BP 147
81604 GAILLAC CEDEX
Email : 0810023k@ac-toulouse.fr
Téléphone : 05 63 81 21 20
Site : [Lycée V Hugo](#)
Modalités d'enseignement : alternance

Lycée Bellevue

Adresse
98 RUE DU ROC
81011 ALBI CEDEX 09
Email : 0810005r@ac-toulouse.fr
Téléphone : 05 63 48 82 20
Site : [Lycée Bellevue](#)
Modalités d'enseignement : alternance

Lycée privé J d'Arc

Adresse
23 RUE DE LA VANNE
BP 535
81200 MAZAMET CEDEX
Email : secretariat@jeannedarc-mazamet.fr
Téléphone : 05 63 97 58 20
Site : [Lycée privé J d'Arc](#)
Modalités d'enseignement : formation initiale, alternance

Lycée de Bagatelle

Adresse
114 AVENUE FRANCOIS MITTERRAND
BP 80179
31806 SAINT GAUDENS CEDEX
Email : 0310032s@ac-toulouse.fr

Téléphone : 05 62 00 82 30
Site : [Lycée de Bagatelle](#)
Modalités d'enseignement : 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
Site : [Lycée M Berthelot](#)
Modalités d'enseignement : formation initiale, alternance

Lycée A Bourdelle

Adresse
3 BOULEVARD ÉDOUARD HERRIOT
BP 373
82003 MONTAUBAN CEDEX
Email : 0820021c@ac-toulouse.fr
Téléphone : 05 63 92 63 00
Site : [Lycée A Bourdelle](#)
Modalités d'enseignement : alternance

Lycée J de Prades

Adresse
ROUTE DE TOULOUSE
BP 80
82102 CASTELSARRASIN CEDEX
Email : 0820004j@ac-toulouse.fr
Téléphone : 05 63 32 84 84
Site : [Lycée J de Prades](#)
Modalités d'enseignement : formation initiale, 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 Issec Pigier

Adresse

8 RUE FRANCOISE D'EAUBONNE

31200 TOULOUSE

Email : 0311213a@ac-toulouse.fr

Téléphone : 05 61 21 83 64

Site : [📍 Lycée Issec Pigier](#)

Modalités d'enseignement : formation initiale

Lycée C Marot

Adresse

59 RUE DES AUGUSTINS

BP 285

46000 CAHORS

Email : 0460007h@ac-toulouse.fr

Téléphone : 05 65 35 25 17

Site : [📍 Lycée C Marot](#)

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

Site : [📍 Lycée P d'Aragon](#)

Modalités d'enseignement : formation initiale

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

Infos pratiques

Lieu(x)

- [📍 Rodez](#)
- [📍 Montauban](#)
- [📍 Tarbes](#)
- [📍 Cahors](#)
- [📍 Ferrières-sur-Ariege](#)
- [📍 Mazamet](#)
- [📍 Castelsarrasin](#)
- [📍 Saint-Gaudens](#)
- [📍 Castres](#)
- [📍 Albi](#)
- [📍 Toulouse](#)
- [📍 Balma](#)
- [📍 Gaillac](#)
- [📍 Muret](#)

En savoir plus

URL vers le site de l'ONISEP

[https://www.onisep.fr/http/redirection/formation/slug/
FOR.2316](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](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](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](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](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](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 hebdomadaires en 1^{re} et 2^e années) : développement de clientèle ; négociation, vente, valorisation et animation de la relation client ; veille et expertise commerciales
- Relation client à distance et digitalisation (5 heures hebdomadaires en 1^{re} et 2^e années) : gestion de la relation client à distance, de la e-relation, de la vente en e-commerce
- Relation client et animation de réseaux (4 heures hebdomadaires en 1^{re} et 2^e années) : animation de réseaux de distributeurs, de partenaires, ou de vente directe