RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté Égalité Fraternité

CFA GIP-FCIP ACADÉMIE DE PARIS

Fiche téléchargée le 1 novembre 2026



BTS – Négociation et digitalisation de la relation client

GIP FCIP Paris — Paris

LIEU : *Voir lieux et sessions*	**DURÉE TOTALE :** 1350 heures
FINANCEMENT : Apprentissage	**CERTIFICATION :** Certifiante RNCP 38368

Objectifs de la formation

Le BTS Négociation et digitalisation de la relation client est une formation de 2 ans qui alterne cours en centre et pratique professionnelle en entreprise. Il permet :

- De développer la clientèle et maîtriser la négociation-vente : cibler et prospecter la clientèle en mobilisant les outils digitaux et les réseaux sociaux, exploiter les données CRM, négocier et accompagner la relation client tout au long du processus commercial (B to B, B to C, B to G) en présentiel ou à distance, et organiser et animer des événements commerciaux pour dynamiser les ventes et fidéliser la clientèle
- De maîtriser la relation client à distance et la digitalisation : gérer de multiples points de contact dans une logique omnicanale, animer la relation client digitale (sites web, applications, réseaux sociaux, gestion des avis en ligne), développer la relation client en e-commerce et mettre en œuvre une veille commerciale et marketing digitale pour optimiser les performances
- De développer et animer des réseaux commerciaux : implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs, animer et développer un réseau de partenaires, créer et animer un réseau de vente directe, recruter, former et motiver les membres du réseau, et piloter la performance des équipes pour atteindre les objectifs commerciaux
- De passer l'examen du BTS Négociation et digitalisation de la relation client en fin de formation
- D'obtenir un diplôme de niveau 5 reconnu par l'État et d'accéder à des postes de commercial terrain, négociateur, conseiller commercial, chargé d'affaires, téléconseiller, animateur e-commerce, marchandiseur, chef de secteur ou animateur réseau dans tout type d'organisation et secteur d'activité

Reconnaissance des acquis

BTS négociation et digitalisation de la relation client

Contenu de la formation

- RNCP38368BC01 – Relation client et négociation-vente
- RNCP38368BC02 – Relation client à distance et digitalisation
- RNCP38368BC03 – Relation client et animation de réseaux

Durée de la formation

1350 heures

En centre (~193 jours*)

Rapprochez-vous de l'établissement pour connaître les durées exactes en fonction de votre parcours.

** Estimation indicative calculée sur la base de 7 heures par jour de formation.*

Modalités pédagogiques & évaluation

Modalités pédagogiques
Face à face pédagogique en enseignement général et professionnel – Travaux pratiques en atelier et plateaux techniques – Accompagnement pédagogique et technique spécifique pour le distanciel

Équipements & Moyens
Plateaux techniques et salles dédiées

Modalités d'évaluation
Contrôle en cours de formation, bilans semestriels en conseil de classe, évaluations lors des visites en entreprise et évaluations sommatives (examen final)

Tarifs & Financement

Contrat d'apprentissage

Tarif : 7 956 € TTC | NPEC annuel

Contactez-nous si vous avez besoin de conseils pour financer votre formation.

Exclusivement pour le Contrat d'apprentissage : Financement pris en charge par L'OPCO

Nous contacter pour les solutions de financement

Prochaines sessions

Date début	Date fin	Lieu	Adresse
1 septembre 2026	30 juin 2028	Lycée Pierre Lescot, Paris 1	Lycée Pierre Lescot, 35 rue des Bourdonnais, Paris 75001
1 septembre 2026	30 juin 2028	Lycée Lurçat, Paris 13	Lycée polyvalent public Jean Lurçat, 48 Av. des Gobelins, 75013 Paris
1 septembre 2026	30 juin 2028	Lycée Verlomme, Paris 15	Lycée Roger Verlomme, 24 Rue Fondary, 75015 Paris
1 septembre 2026	30 juin 2028	GRETA METEHOR - Site Chapelle International, Paris 18	GRETA METEHOR - Site Chapelle International, 15 Rue des Cheminots, 75018 Paris

Accessibilité – Référent handicap

Des aménagements de formation peuvent être mis en place pour les personnes en situation de handicap. Contactez notre référent pour en savoir plus et connaitre la disposition des locaux.

Contacter le référent handicap

Statistiques 2026

55%	15%	8%
Réussite	**Insertion emploi**	**Poursuite d'études**
11 Présentés - 6 réussites (Lycée Roger Verlomme)	*2025 : 2 sur 13 - 10 sans réponse*	*2025 : 1 sur 13 - 10 sans réponse*

Organisme formateur

GIP FCIP Paris
GIP formation continue et insertion professionnelle Paris
75019 Paris

Scannez pour accéder à la fiche complète

Voir cette formation en ligne ›

PARIS FORMATIONS & COMPÉTENCES