



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

Durée totale ~193 jours*

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

Les apprentis sont évalués tout au long de la formation par les équipes pédagogiques avec un bilan semestriel individualisé en conseil de classe.

Tarifs & Financement

Contrat d'apprentissage

Tarif : 7 956 € TTC | Prix TTC

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

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 connaître la disposition des locaux.

[Contacter le référent handicap](#)

Statistiques 2026

55%

Réussite

15%

Insertion emploi

8%

Poursuite d'études

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 >](#)