PROGRAMME 2027



Diplôme délivré par l'Education Nationale
Titre reconnu par l'Etat inscrit au RNCP38368 – Niveau Bac + 2

BTS NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

OBJECTIFS À L'ISSUE DE LA FORMATION

Être en capacité de mener, en autonomie, une relation commerciale (professionnel ou particulier) en face à face avec le client mais également via toutes les approches commerciales à distance (Vente en ligne, réseaux sociaux, forums, blogs…).

MISSIONS INHERENTES AU METIER DE COMMERCIAL 3.0

- Mener des actions de prospection en face à face et par téléphone,
- Suivre un portefeuille « clients » afin de le faire prospérer,
- Proposer des solutions innovantes et 'sur mesure' aux clients,
- Gérer l'administratif inhérent à la relation commerciale
- Assumer la veille commerciale 'terrain',
- Créer et organiser des événements pour dynamiser les ventes,
- Animer et gérer la relation commerciale 'à distance' (Forum, blog, applications,…),
- Être force de proposition (Ex : Site internet),
- Effectuer des reportings commerciaux…

METHODES PEDAGOGIQUES

Alternance de cours théorique et de mise en pratique

MODALITE D'EVALUATION

Epreuves à l'écrit et à l'oral conformément au référentiel national BTS

VALIDATION

Diplôme reconnu par l'Etat de niveau 5 délivré par l'Education Nationale / équivalence de 120 ECTS.

MÉTIERS VISÉS ET POURSUITE D'ETUDES

- Chargé de clientèle, Commercial(e)
- Possibilité de candidater à nos formations en alternance de niveau 6 (Bac + 3) : Negoventis : Responsable de Développement Commercial, Chargé de Clientèle Particuliers & Professionnels (Banque – Assurance), EGC Business School Sens et toutes autres formations commerciales de niveau 6.

CONDITIONS D'ADMISSION / PREREQUIS

- Etre titulaire d'un Baccalauréat ou d'un diplôme de niveau 4
- Candidature sur Parcoursup puis entretien de motivation
- Signer un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation avec une entreprise

DATE

Rentrée le mercredi 1er septembre 2027 – Auxerre à Octopus (105 rue des Mignottes)

DURÉE

24 mois - Formation en alternance – Contrat d'apprentissage (1350h).
Rythme : 2 jours à la CCI (jeudi et vendredi) / 3 jours en entreprise

COÛT

Pris en charge par votre OPCO dans le cadre du coût contrat – aucun reste à charge

CONTACT

Johan TABOUREAU : 03 86 49 40 78 / 07 64 41 31 99 - j.taboureau@yonne.cci.fr

CCI YONNE - DIRECTION EMPLOI & FORMATION
60 Boulevard Vauban - CS 20286 89005 AUXERRE cedex
✆ 03 86 49 40 70 - www.cci89.fr - ✉ emploi.formation@yonne.cci.fr

CONTENU DE LA FORMATION

Culture générale et expression (127,5 h)	- Techniques d'expression écrite ou orale - Traitement de l'information et des documents - Compétences rédactionnelles de base - Techniques de discussion, d'argumentation et de synthèse	Epreuve écrite de 3 heures **Coefficient 3**
Anglais (150 h)	- Consolidation et extension des acquis antérieurs - Apprentissage de la langue commerciale et économique	Epreuve orale de 30 min. **Coefficient 3**
Culture économique, juridique et managériale (202,5 h)	- Droit - Economie Générale - Management d'entreprise	Epreuve écrite de 4 heures **Coefficient 3**
Relation Client et Négociation – Vente (277,5 h)	- Cibler et prospecter la clientèle - Négocier et accompagner la relation 'clients' - Organiser, animer et exploiter un événement commercial - Exploiter et mutualiser l'information commerciale	Epreuve orale de 1 heure **Coefficient 5**
Relation Client à distance et Digitalisation (270 h)	- Maîtriser la relation client omnicanale - Animer la relation digitale - Développer la relation client en e-commerce	Epreuve pratique de 40 min Epreuve écrite de 3 heures **Coefficient 4**
Relation Client et Animation de Réseaux (210 h)	- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs - Développer et piloter un réseau de partenaires - Créer et animer un réseau de vente directe	Epreuve orale de 40 minutes **Coefficient 3**

ACCOMPAGNEMENT PEDAGOGIQUE INDIVIDUEL

- Ateliers de professionnalisation
- Entretiens individuels en cours de formation avec le Responsable Pédagogique et/ou les intervenants
- Visites de suivi en entreprise réalisées par le Responsable Pédagogique et/ou les intervenants durant les deux années de formation
- Séances d'entraînement aux oraux finaux

Dernière MAJ : Novembre 2026

CCI YONNE - DIRECTION EMPLOI & FORMATION
60 Boulevard Vauban - CS 20286 89005 AUXERRE cedex
✆ **03 86 49 40 70** - www.cci89.fr - ✉ **emploi.formation@yonne.cci.fr**