

Rentrée 2026

RNCP : 38368

Délivré par le ministère de  
l'enseignement supérieur et de la  
recherche.

Date de publication : 11/12/2023

## Négociation et Digitalisation de la Relation Client



**IBS :**

**"La connaissance brise les  
croyances "**

**71% de taux de réussite en 2025**

**Vous aimez la relation client et vous souhaitez  
vous former à divers métiers du commerce.**

**Cette formation est faite pour vous !**

### Niveau requis

Le BTS Négociation et Digitalisation de la  
Relation Client est accessible à tout titulaire  
d'un :

- BAC STMG
- BAC pro Commerce
- BAC général

L'entrée est sélective avec examen du dossier,  
tests d'entrée et entretien.

### Et après ?

- Après un BTS Négociation et Digitalisation  
de la Relation Client, vous pouvez poursuivre  
avec tous diplômes ou titres de niveau 2
- Taux d'insertion à 6 mois : 93 %
- Taux de satisfaction des étudiants : 85 %

### Accessibilité

3 Rue des Oiseaux 71300 Montceau- les- Mines  
- Parking et gare à proximité

\*Personne en situation de handicap : nous  
contacter.

### Période d'inscription

L'inscription à la formation se fait dès janvier  
2026.

### Débouchés

Le BTS Négociation et Digitalisation de la  
Relation Client vous donne accès à des emplois  
tels que :

- Relation client
- Négociation vente
- Animation de réseaux
- Relation client à distance
- Attaché commercial
- Téléconseiller
- Responsable e-commerce
- ...

### Les + de la formation

- Formation en alternance
- Durée de la formation : 1350 h
- 2j en formation/ 3j en entreprise
- Classe à effectif réduit
- Formateurs professionnels
- Ambiance conviviale
- Au cours de la formation, des supports de  
cours digitalisés sont mis à la disposition de  
l'élève, sur une plateforme accessible,  
MyScol.

### Financement

Formation accessible au prix de 4000€,  
entièrement pris en charge par l'OPCO pour  
les étudiants en alternance ou finançable par  
CPF si formation en VAE.

## Ses objectifs

- Les nouvelles technologies et la dématérialisation des échanges complexifient le comportement et l'exigence des consommateurs. Mobiles et connectés en permanence, les clients attachent désormais autant d'importance aux services et à l'expérience offerte qu'au produit lui-même.

A l'issue de la formation le titulaire du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client est formé pour :

- Cibler et prospecter la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un évènement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale
- Maîtriser la relation omnicanale
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client en e-commerce
- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- Développer et animer un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe

Equivalence possible :  
nous contacter

Possibilité de valider un ou plusieurs blocs.

## Matières enseignées

| Disciplines                                  | Heures de cours hebdomadaires |
|----------------------------------------------|-------------------------------|
| Culture générale et expressive               | 2h                            |
| Communication et Langue Vivante étrangère    | 2h                            |
| Culture économique, juridique et managériale | 2h                            |
| Relation client et négociation vente         | 3h                            |
| Relation client à distance et digitalisation | 2h                            |
| Relation client et animation des réseaux     | 2h                            |
| Atelier de professionnalisation              | 2h                            |

Evaluation en contrôle continu via des CCF (contrôles en cours de formation) et BTS blanc.

## Contact

1 et 3 Rue des Oiseaux - 71300 Montceau- les- mines  
contact@inova-business.school  
Tél : 06 22 74 95 02

## Modalités d'examen

| Disciplines                                                 | Mode        | Coefficients |
|-------------------------------------------------------------|-------------|--------------|
| Culture générale et expressive                              | Ecrit       | 3            |
| Communication et Langue Vivante étrangère                   | Oral        | 3            |
| Culture économique, juridique et managériale                | Ecrit       | 3            |
| Culture économique et managériale appliquée *               |             |              |
| Relation client et négociation vente                        | Oral        | 5            |
| Relation client à distance et digitalisation                | Ecrit+ Oral | 4            |
| Relation client et animation des réseaux                    | Oral        | 3            |
| Atelier de professionnalisation                             |             |              |
| OPTION : Produits et services bancaires (BANQUE ASSURANCE ) |             |              |

\*(Cet enseignement vise à approfondir l'enseignement de culture économique, juridique et managériale en lien direct avec les spécificités des secteurs d'activité et les pratiques commerciales.)