



+ Notre valeur ajoutée

Equipe pédagogique qualifiée composée de professionnels et formateurs agréés.

Formation dispensée au **Campus de St-Thomas à Saint-Germain-en-Laye**.

Plateforme en ligne de mise à disposition des ressources pédagogiques.

Accompagnement et ateliers pédagogiques pour la recherche d'entreprise.

Réseau d'entreprises partenaires.

Tutorat, suivi individualisé.

Serious Game, Séminaire de rentrée.

79% de réussite à l'examen (résultats Promotion 2024).

74% de réussite à l'examen (résultats Promotion 2025).

Le BTS est un diplôme de niveau Bac+2 qui **valide 120 crédits ECTS**.

Formation ouverte aux personnes en situation de handicap.

Sauf restriction liée à l'inhabitabilité et/ou contre-indication médicale.

Pour plus d'informations, contactez notre référent handicap :
responsableufa@stv-st-germain.fr

En savoir +



Campus
Saint-Thomas de Villeneuve
2, av. du Président J-F Kennedy
78100 Saint-Germain-en-Laye
01 39 21 83 25
secretariatufa@stv-st-germain.fr

A proximité du et du



Mise à jour nov 2025

En alternance

BTS

**NEGOCIATION ET
DIGITALISATION
DE LA RELATION
CLIENT**



Niveau 5 anciennement III
Durée 2 ans, Contrat d'apprentissage

Rythme d'alternance :

1 semaine en entreprise / **1 semaine** en formation

Formation **100% gratuite** pour l'apprenti
(prise en charge par le coût contrat).
Rémunération selon son âge et son niveau de formation.

CONDITIONS D'ADMISSION

Inscription sur Parcoursup ou à l'UFA

à partir de mi-janvier

Niveau de recrutement :

Bacs généraux et technologiques, bac pro

Sélection des candidats sur dossier et entretien individuel

*Admission définitive à la signature d'un contrat en alternance.

Autonomie, esprit d'initiative et collaboratif, relationnel humain, adaptabilité, rigueur et organisation.

INSERTION PROFESSIONNELLE

conseiller ou attaché commercial

négociateur

chargé de clientèle, chargé d'affaires

technico-commercial

commercial e-commerce

animateur site e-commerce

Evolution vers des postes

de responsable d'équipe ou de zone

responsable e-commerce.

PARCOURS POST-DIPLOME

Licence générale

Commerce | Vente | Marketing

au CAMPUS Saint-Thomas

Licence générale, professionnelle, Bachelor

(Management de Projets, Développement

Commercial, Logistique, Gestion)

Écoles de management

(admission Bac+2)

Insertion professionnelle

OBJECTIFS DE LA FORMATION

DEVENIR UN EXPERT DE LA RELATION CLIENT !

Capable d'intervenir dans tous les secteurs d'activités et types d'organisations, ses missions clés sont :

- **Accompagner le client** de la prospection à la fidélisation.
- **Développer le chiffre d'affaires** de l'entreprise

Il maîtrise des **techniques commerciales** (analyse, développement, promotion des ventes, marketing et merchandising) et **la gestion optimisée de la relation client** (présentiel, à distance, e-relation).

Un professionnel pour tout type de clientèle :

B to B, B to C, B to G.

CONTENU DES ENSEIGNEMENTS

MATIERES GENERALES

UNITE 1 Culture générale et expression

UNITE 2 Langue vivante étrangère 1

UNITE 3 Culture économique, juridique et managériale

UNITE UF1 Langue vivante étrangère 2

MATIÈRES PROFESSIONNELLES

UNITE 4 Relation client et négociation vente

UNITE 5 Relation client à distance et digitalisation

UNITE 6 Relation client et animation de réseaux

METHODES MOBILISEES ET MODALITES D'EVALUATION

Cours magistraux, études de cas, ateliers professionnels, travail collaboratif.

Environnement numérique
(Plateforme interactive YPAREO).

En continu : **DST, DM, QCM, 2 BTS blancs et oraux d'entraînement**

Obtention du diplôme :

Epreuve ponctuelle + CCF (habilitation au contrôle en cours de formation)

BAC



BAC+2