BTS NEGOCIATION DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Objectifs

À l'issue de la formation, vous serez capable de :

• **Vendre et gérer la clientèle**
Créer et développer la clientèle, négocier et vendre, fidéliser la clientèle.

• **Produire des informations commerciales**
Intégrer un système d'information commerciale, gérer l'information commerciale, contribuer à l'amélioration du système commercial.

• **Organiser et manager l'activité commerciale**
Piloter l'activité commerciale, évaluer la performance commerciale, participer à la constitution et à l'organisation de l'équipe commerciale.

• **Mettre en œuvre une politique commerciale**
Décliner l'offre commerciale dans ses différentes dimensions, mettre en œuvre et contrôler le plan d'actions commerciales, participer à l'évolution de la politique commerciale.

Entreprises d'accueil

Entreprise artisanale, commerciale ou industrielle, associative, publique - proposant des biens ou des prestations de services, quelque soit sa taille, dès lors qu'elle met en œuvre une démarche commerciale.

Prérequis

• **Âge :** jusqu'à 29 ans révolus.

• **Niveau d'entrée :** Baccalauréat Général, Technologique ou Professionnel.

• **Motivation** à exercer le métier visé et pour la formation en alternance, autonomie, responsabilité, maîtrise technologique.

Modalités d'inscription

• Inscription Parcoursup.
• Dossier de candidature complété.
• Participation à la réunion d'information et/ou à l'entretien de vérification des prérequis.
• Participation aux ateliers de recherche d'entreprises le cas échéant.
• Signature d'un contrat d'apprentissage ou Attestation d'engagement de l'employeur.

** Positionnement : Personnalisation du parcours possible en fonction du parcours antérieur et des résultats d'une évaluation diagnostique, avec entrée décalée sur parcours possible. Nous pouvons adapter nos parcours aux situations de handicap.*

Date de mise à jour: 27/02/2026

Formation par apprentissage

Code diplôme : 320 312 12

Code RNCP : 38368

Certificateur : Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche

Date d'enregistrement de la Certification, bulletin officiel :

Arrêté du 19 février 2018

Niveau de sortie

Titre reconnu par l'Etat de Niveau 5 (cadre européen des certifications), équivalent à un Bac+2, soit 120 crédits ECTS.

Durée de la formation

1 350 heures (sur 2 ans).

Durée du contrat

2 ans, modulable en fonction du positionnement* (jusqu'à 1 an supplémentaire pour les personnes en situation de handicap).

Rythme de l'alternance

2,5 jours en CFA
2,5 jours en entreprise.

Coordonnées du CFA

Campus Tezenas du Montcel
31 boulevard Alfred de Musset
42000 **SAINT ETIENNE**
04 77 79 14 08
alternance@tezenas.org
www.tezenas.org

BTS NEGOCIATION DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Contenu de formation

	Matières
Matières générales	Langues vivantes (Anglais)
	Expression et culture générale
	Culture économique, juridique, et managériale
Matières professionnelles	Relation client et négociation vente
	Relation client à distance et digitalisation
	Relation client et animation de réseaux
	Atelier de professionnel

Méthodes mobilisées

Formation par la voie de l'apprentissage. Pédagogie de l'alternance.

L'enseignant-formateur construit des séquences d'apprentissageen lien avec les expériences en entreprise des alternant(e)s et le métier préparé.

Des outils de liaison relatifs au suivi de l'apprentissage sont mis en place, en particulier le livret d'apprentissage dont l'utilisation est obligatoire.

A minima, deux visites de suivi sont menées par les formateurs par année de formation, et un dialogue régulier est noué avec les maitres d'apprentissage.

Pédagogie active privilégiant les mises en situation ou simulations individuelles et collectives de résolution de problèmes (exercices pratiques, travaux sur plateaux techniques), la mobilisation des savoirs acquis en cours théoriques sur l'élaboration de projets, une organisation coopérative des apprentissages et une responsabilité personnelle de l'alternant(e) (plan de travail, auto-évaluation).

BTS NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Évaluations certificatives / Sessions d'examen *

Epreuves	Coefficient	Type	Forme
Expression et culture générale	3	Ponctuel	Ecrit
Langue Vivante (Anglais)	3	Ponctuel	Oral
CEJM	3	Ponctuel	Ecrit
Relation client et négociation-vente	5	CCF	Oral
Relation client et digitalisation	4	Ponctuel	Ecrit et Oral
Relation client et animation de réseaux	3	CCF	Oral

** Sessions d'examen adaptées aux situations de handicap.*

Equivalences : JO – N°144 du 23 juin 2019

Les candidats à l'examen d'une spécialité de BTS, titulaires d'un BTS d'une autre spécialité, d'un diplôme universitaire de technologie ou d'un diplôme national de niveau 5 ou supérieur peuvent être, à leur demande dispensés de subir l'unité « Culture générale et expression écrite ». Les candidats titulaires d'un BTS d'une autre spécialité, d'un DUT ou d'une licence ayant validé une ou des unités d'enseignement d'économie – droit – management au cours de leur formation seront, à leur demande, dispensés de subir l'unité « Culture Economique, Juridique et Managériale » définie par le présent arrêté.

Modalités d'évaluation

Afin d'aider l'alternant(e) à progresser, des évaluations régulières lui permettent de se situer par rapport aux objectifs à atteindre :

- Évaluation des acquis en centre de formation (Quizz, QCM, Devoirs surveillés, Productions personnelles, Entraînement aux épreuves, Questionnaire oral…)
- Évaluation en entreprise (Entretiens tripartites avec le Maître d'apprentissage)
- Entretiens individuels d'évaluation formative, de régulation, de bilan jusqu'à l'inscription à la certification visée

La formation ne propose pas de validation par blocs de compétences. Seuls les candidats qui ont suivis la globalité de la formation peuvent être présentés à l'examen.

Références

	2025			2024			2023	2022
BTS	**PRESENTES**	**ADMIS**	**En %**	**PRESENTES**	**ADMIS**	**En %**	**En %a**	**En %**
GPME	15	15	**100,00**	18	15	**83,33**	**92,31**	**88,89**
CG	11	9	**81,82**	17	12	**70,59**	**100**	**100**
PI	13	13	**100,00**	16	15	**93,75**	**87,5**	**92,86**
MCO	12	11	**91,67**	23	20	**86,96**	**70,83**	**76,19**
NDRC	24	22	**91,67**	23	20	**86,96**	**92,31**	**75**
Résultats cumulés	75	70	**93,03**	97,00	82,00	**84,32**	**88,59**	**86,59**

Après la formation

Suites de parcours possibles / Passerelles :

Licences Professionnelles :

- Bachelor Responsable du Développement Commercial
- E-commerce et marketing numérique
- Manager technico-commercial
- Commercialisation de produits bancaires
- Marketing des produits financiers et d'assurance

Débouchés professionnels :

- Superviseur
- Responsable d'équipe
- Manageur d'équipe
- Responsable e-commerce
- Animateur commercial de communautés web
- Responsable de réseau, animateur de réseau …

Modalités financières

Aucun frais de scolarité pour l'apprenti.

La formation est éligible à la prise en charge financière par l'Opérateur de Compétences (OPCO) de l'entreprise d'accueil.

Coût moyen préconisé par France Compétences : 8 000 €

Rémunération de l'apprenti

L'apprenti perçoit une rémunération déterminée en pourcentage du SMIC (Salaire Minimum Interprofessionnel de croissance).

Année d'exécution du contrat	Apprenti de moins de 18 ans	Apprenti de 18 à 20 ans	Apprenti de 21 à 25 ans	Apprenti de 26 ans et plus
1ère année	27%	43%	53%*	100 %*
2ème année	39%	51%	61 %*	100 %*
3ème année	55%	67%	78 %*	100 %*

** Toutefois, sa rémunération peut être supérieure au SMIC si l'entreprise applique des accords (de convention collective ou de branches professionnelles, d'entreprises…) proposant un salaire minimum supérieur au SMIC.*
En cas de succession de contrats, la rémunération est au moins égale au minimum légal de la dernière année du précédent contrat (même employeur ou nouvel employeur).

Cas particuliers :

• Vous étiez déjà en contrat d'apprentissage, dans le cas d'une succession de contrats chez le même employeur ou un nouvel employeur pour un nouveau diplôme : maintien du salaire initial (augmentation seulement si modification de la tranche l'âge).

• Vous poursuivez un parcours en formation en apprentissage après une 1ère année de BTS ou BTSA sous statut scolaire : La rémunération sera celle d'une 2e année d'exécution du contrat.

• Une majoration de 15 points est applicable à la rémunération réglementaire à laquelle peut prétendre l'apprenti au jour de la conclusion de ce nouveau contrat, si les 3 conditions cumulatives suivantes sont remplies :
- diplôme ou titre de même niveau que celui précédemment obtenu ;
- qualification en rapport direct avec celle qui résulte du diplôme ou titre précédemment obtenu ;
- durée du contrat inférieure ou égale à 1 an.
À défaut de remplir ces 3 conditions, la majoration de 15 points ne s'applique pas.

BTS NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Aides financières de l'apprenti (sous conditions)

- Aide pour l'acquisition du **1er équipement**.
- Aide pour l'**hébergement** (maxi 6 € par nuitée lors des périodes de formation au CFA).
- Aide pour la **restauration** (maxi 3 € par repas lors des périodes de formation au CFA).
- Aide au financement du **permis de conduire** de 500€ pour les apprentis majeurs.

Dates de la formation

Année de la formation	Promotion	Date de début de la formation	Date de fin de la formation (incluant examens)
1ère année	2026 - 2027	21/09/2026	10/07/2027
2ème année	2027 - 2028	30/08/2027	30/06/2028

Les inscriptions sont ouvertes à compter de janvier 2026

Le contrat d'apprentissage peut débuter en entreprise 3 mois avant la date de début de la formation et 3 mois après.

Intégration possible en cours de formation et tout au long de l'année selon le diagnostic du positionnement à l'entrée pour réduction de la durée de la formation.

Publics accueillis

Formation proposée en mixité des publics apprentis et scolaires.

BTS NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Accès par transport

Proximité du centre-ville

Tram

Gare routière et gare SNCF

Accessibilité P.M.R. des locaux

Ascenseur

Les + de la formation

Engagements et partenariats

Restauration : Self

Hébergement : Internat

Matériel / Équipement

• Salles de cours équipées de vidéo projection et système audio, écran, tableau blanc, connexion internet Wi-Fi.
• Plateau technique : 2 salles informatiques, un amphithéâtre équipé vidéo et audio, serveur RDS à distance.

Coordonnées du CFA

Campus Tezenas du Montcel

31 boulevard Alfred de Musset42000 **SAINT ETIENNE**
04 77 79 14 08
alternance@tezenas.org
www.tezenas.org

CONTRAT D'APPRENTISSAGE

LES PRINCIPES – LES OBJECTIFS – LES OPPORTUNITES

Le contrat d'apprentissage est un contrat de travail de type particulier, CDI ou CDD signé par l'employeur et l'apprenti ou son représentant légal (s'il est mineur).

Pour devenir apprenti il faut être âgé de 15 à 29 ans au début du contrat d'apprentissage. Il existe toutefois des dérogations.

Durée du contrat d'apprentissage

Le contrat d'apprentissage peut être conclu :

- Pour une durée limitée, dans le cadre d'un CDD. Elle est alors au moins égale à la durée de la formation.
- Pour une durée indéterminée, dans le cadre d'un CDI, le contrat débute dans ce cas par la période d'apprentissage, et est régi par les dispositions du code du travail relatives au contrat d'apprentissage. A la fin de cette période la relation contractuelle se poursuit dans le cadre des dispositions du code du travail relatives au CDI, à l'exception de celles sur la période d'essai.

Statut

Au sein de son entreprise l'apprenti est un salarié comme les autres, il bénéficie des mêmes droits et est soumisaux mêmes obligations

En tant que salarié(e), quels sont mes droits ?

- Une rémunération mensuelle calculée en % du SMIC ou du minimum conventionnel,
- Une exonération des charges salariales,
- Des congés payés, à prendre pendant les périodes « entreprise » (mêmes droits aux congés payés quel'ensemble des salariés de l'entreprise),
- Disposer de 5 jours de congés supplémentaires pour révision d'examens (dans le mois qui précède lesépreuves et sous conditions que ces jours soient organisés par le CFA),
- Un Compte Personnel de Formation (CPF),
- Une couverture «maladie, accident du travail...» par la Caisse d'Assurance Maladie dont il relève(CPAM ou MSA),
- Une cotisation retraite,
- Une assurance chômage au terme du contrat,
- Son ancienneté est prise en compte s'il signe un autre contrat de travail avec la même entreprise à l'issude l'apprentissage.
- Au maintien des allocations familiales jusqu'à 20 ans si son salaire n'est pas supérieur à 55 % du SMIC,
- L'allocation logement s'il occupe un logement indépendant de celui de ses parents.

Un statut de salarié avec les mêmes avantages que les étudiants des métiers*En tant que salarié(e), quelles sont mes obligations ?

- Respecter le règlement intérieur de l'entreprise,
- Travailler pour l'employeur et effectuer les travaux confiés en conformité avec les progressions de laformation,
- Suivre la formation en CFA et participer à la construction de mon parcours de formation,
- Respecter le règlement intérieur du CFA,
- Appliquer les consignes de santé et de sécurité au travail pour protéger ses collègues et lui-même.
- Renseigner et exploiter régulièrement le livret d'apprentissage et les documents de liaison qui me sontconfiés durant ma formation au CFA et en entreprise,
- Se présenter à toutes les épreuves de l'examen,
- Transmettre, le cas échéant, les justificatifs d'absence tels qu'ils sont définis par le code du travail, lesautres absences étant injustifiées.
- Répondre aux différentes enquêtes pendant et au terme de mon contrat

Quelle sera votre rémunération ?

Repère : SMIC MENSUEL depuis le 01/01/2026 : 1 823,03 €/ mois (35 heures) Soit 12.02 euros / heure

En 1ère année de contrat d'apprentissage			
Âge de l'apprenti	Moins de 18 ans	18 à 20 ans	21 ans et plus
Salaire brut	27% du SMIC	43% du SMIC	53% du SMIC
En 2ème année de contrat d'apprentissage			
Âge de l'apprenti	Moins de 18 ans	18 à 20 ans	21 ans et plus
Salaire brut	39% du SMIC	51% du SMIC	61% du SMIC
En 3ème année de contrat d'apprentissage			
Âge de l'apprenti	Moins de 18 ans	18 à 20 ans	21 ans et plus
Salaire brut	55% du SMIC	67% du SMIC	78% du SMIC

26 ans et plus, 100% du SMIC ou du salaire minimum conventionnel de l'emploi occupé.

L'apprenti perçoit une rémunération déterminée en pourcentage du SMIC (Salaire Minimum Interprofessionnel de croissance).**Toutefois, sa rémunération peut être supérieure au SMIC si l'entreprise applique des accords (de convention collective ou de branches professionnelles, d'entreprises...) proposant un salaire minimum supérieur au SMIC.**
En cas de succession de contrats, la rémunération est au moins égale au minimum légal de la dernière année du précédent contrat (même employeur ou nouvel employeur).

LE GROUPE TEZENAS DU MONTCEL

Le Centre de Formation s'engage à assurer la formation, à suivre le candidat sur le plan pédagogique, à l'inscrire aux épreuves sanctionnant la formation (sous réserve que ce dernier respecte le règlement intérieur du centre et suive assidûment la formation), à mettre à sa disposition tous les moyens pédagogiques nécessaires à saformation.

Le CAMPUS TEZENAS DU MONTCEL informe que la validation du contrat d'apprentissage est soumise à l'accord de l'OPCO. En cas de refus, la responsabilité du CAMPUS TEZENAS DU MONTCEL ne peut être retenue.