



Siret : 821 018 892 00025

N° de déclaration d'activité : 01973143197

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat (art. L.6352-12)

BTS NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Délivré par le Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche, enregistré au numéro RNCP38368 le 01/01/2024

Code formation : 32031212

PUBLIC VISÉ ET PRÉREQUIS

Les candidats doivent posséder un diplôme national BAC ou titre diplômant de niveau 4 ou début d'études supérieures.



OBJECTIFS ET VALIDATION DU DIPLÔME OU DU TITRE

Objectifs pédagogiques et compétences visées

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Cibler et prospecter la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un événement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale
- Maîtriser la relation client omnicanale
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client en e-commerce

Perspectives d'emploi

- ☒ Commercial terrain
- ☒ Négociateur
- ☒ Conseiller commercial
- ☒ Chargé d'affaires ou de clientèle
- ☒ Assistant responsable e-commerce



MODALITÉS DE SUIVI, D'ÉVALUATION ET DE VALIDATION

Quatre semaines d'examen sur deux ans – une semaine d'examen blanc par semestre – en présentiel
Point mensuel avec les entreprises d'accueil,



MOYENS TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

Modalités pédagogiques

Cours à distance

Examens blancs en présentiel

Les études se déroulent sur deux années.

Les cours sont répartis sur 3 jours en entreprise et 2 jours de cours.

Méthodologie

Présentation orale

Mise à disposition d'ordinateur-
vidéoprojecteur- de logiciels

Regroupement en ateliers de travail-
webinaires.

Préparation des dossiers supports aux épreuves d'examen

Analyse des situations professionnelles

Entraînement aux épreuves d'examen

Expression écrite appliquée aux situations
Communication orale



DURÉE ET DÉLAIS D'ACCÈS

Durée de la formation

La formation se déroule de Septembre 2026 à
Juillet 2028 sur les 2 années 1300 heures de
formation

Délais d'accès

Date limite d'inscription 31 Décembre
2026



TARIFS

COÛT DE LA FORMATION POUR L'ALTERNANT :

- En contrat d'apprentissage : **pas de frais de formation** (rémunération selon convention)
- En contrat de professionnalisation : **pas de frais de formation** (rémunération selon convention)
- Privée : Session 2026 – 2027 → 2300 €
Session 2027 – 2028 → 2300 €



LIEU DE FORMATION ET CONTACTS

Lieu de la formation

CFA KYAD CENTER
Pointe de la Verdure
Route des Hôtels, Résidence Créole
97190, Le Gosier, Guadeloupe

Contacts

Annie KAMGUEU / Responsable de formation
+590 690 67 34 22
kyad.center@gmail.com



CONTENU PÉDAGOGIQUE

Module / Unité d'enseignement	Volume Horaire Année 1	Volume Horaire Année 2	Compétences visées	Modalités d'évaluation
Culture économique juridique et managériale	130h	100h	Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée	Évaluations écrites. 4 examens blancs de contrôle
			Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale	
			Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales adaptées aux situations proposées	
			Établir un diagnostic préparant une prise de décision stratégique	
			Exposer ses analyses et ses propositions de manière cohérente et argumentée	
LV1 / ANGLAIS	100h	80h	Acquisition du vocabulaire commercial et économique	Évaluations écrites. 4 examens blancs de contrôle
			Compréhension de documents écrits	
			Production et interaction écrites	
			Production et interaction orales	
Culture générale et expression	100h	80h	La communication orale et écrite	Évaluations écrites. 4 examens blancs de contrôle
			Rédaction de rapports et notes de synthèse	
			Techniques de résumé et de discussion	
			Technique de synthèse de documents	
Relation client et négociation vente	130h	80h	Cibler et prospector la clientèle	Évaluations écrites. 4 examens blancs de contrôle
			Négocier et accompagner la relation client	
			Organiser et animer un évènement commercial	
			Exploiter et mutualiser l'information commerciale	

Relation clients à distance et digitalisation	150h	100h	Maitriser la relation omnicanale	Évaluations écrites. 4 examens blancs de contrôle
			Animer la relation client digitale	
			Développer la relation client en e-commerce	
Relation client et animation de réseaux	150h	100h	Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs	Évaluations écrites. 4 examens blancs de contrôle
			Développer et animer un réseau de partenaires	
			Créer et animer un réseau de vente directe	