BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

BTS NDRC

Certifiante | Contrat appr. | Contrat pro.

Réf. : 25172036F — Mise à jour : 4 novembre 2025

Organisme responsable : **CCI35 - Faculté des métiers - Campus de Lorient**

Présentation de la formation

Objectifs

- 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 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
- Respecter les contraintes de la langue écrite
- Synthétiser des informations
- Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture
- S'adapter une situation d'échange
- Organiser un message oral
- Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale
- Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales
- Établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique
- Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée

Programme

Enseignement professionnel

Relation client et négociation-vente

- Cibler et prospecter la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un événement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale

Relation client à distance et digitalisation

- Maîtriser la relation client omnicanale
- Animer la relation client digitale

- Développer la relation client en e-commerce

Relation client et animation de réseaux

- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- Développer et piloter un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe

Enseignement général

- Culture générale et expression langue vivante étrangère (anglais)
- Culture économique, juridique et managériale.

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée
Niveau Bac général, pro ou techno, BP

Niveau de sortie
Niveau BTS - Bac +2

Liste des certifications

BTS négociation et digitalisation de la relation client
Code RNCP : 38368

Métiers associés

D1401 — Assistanat commercial
D1406 — Management en force de vente
D1501 — Animation de vente
M1703 — Management et gestion de produit
M1704 — Management relation clientèle

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2015079S	Présentiel	Lorient	08/09/2025	16/07/2027
2052925S	Présentiel	Lorient	01/09/2026	01/07/2028

Source : GREF Bretagne #25172036F