BTS négociation et digitalisation de la relation client

BTS NDRC

Certifiante | Contrat appr.

Réf. : 25180256F — Mise à jour : 6 octobre 2025

Organisme responsable : **CCI Finistère - IFAC (CFA) Campus des métiers**

Présentation de la formation

Objectifs

Gérer la relation client dans sa globalité et sous toutes ses formes : en présentiel, à distance, e-relation. Prendre en charge la prospection et la fidélisation de portefeuille clients. Contribuer à la croissance du chiffre d'affaires dans le respect de la politique commerciale.

Programme

Bloc 1 - 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

Bloc 2 - Relation client à distance et digitalisation

- Maîtriser la relation omnicanale
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client en e-commerce

Bloc 3 - Relation client et animation de réseaux

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

ENSEIGNEMENTS :

- Culture numérique commerciale
- Culture Générale et Expression
- Langue vivante étrangère (anglais)
- Culture économique, juridique et managériale

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée	Niveau de sortie
Niveau Bac général, pro ou techno, BP	**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
2090938S	Présentiel	Guipavas	01/09/2026	30/06/2028

Source : GREF Bretagne #25180256F