BTS négociation et digitalisation de la relation client

BTS NDRC

Certifiante | Contrat appr. | Formation continue

Réf. : 25180630F — Mise à jour : 2 décembre 2025

Organisme responsable : **ESCAM LORIENT**

Présentation de la formation

Objectifs

Les nouvelles technologies et la dématérialisation des échanges complexifient le comportement des acheteurs et des consommateurs.

L'activité de commercial s'inscrit dans un contexte de mutation des métiers sous les effets conjugués de l'élévation du degré d'exigence du consommateur, de l'ouverture des marchés et des évolutions technologiques. En effet, connectés en permanence, les clients attachent autant d'importance aux services et à l'expérience offerts, qu'au produit en lui-même.

Ce technicien supérieur est un expert de la relation client sous toutes ses formes (présentiel, à distance, ou en e-relation) et dans toute sa complexité. L'accélération de la digitalisation conduit ce titulaire à investir les contenus commerciaux liés à l'usage accru des sites web, des applications et des réseaux sociaux afin d'en tenir compte dans sa démarche commerciale.

Programme

Culture générale et expressionLangue vivante étrangèreCulture économique, juridique et managérialeRelation client et négociation venteRelation à distance et digitalisationRelation client et animation des réseaux

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

D1406 — Management en force de vente

M1703 — Management et gestion de produit

M1704 — Management relation clientèle

D1501 — Animation de vente

D1401 — Assistanat commercial

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2091402S	Présentiel	Lorient	01/09/2026	30/06/2028
2093516S	Présentiel	Lorient	01/09/2026	30/06/2028

Source : GREF Bretagne #25180630F