BTS négociation et digitalisation de la relation client

BTS NDRC

Certifiante | Contrat appr.

Réf. : 25180642F — Mise à jour : 27 octobre 2025

Organisme responsable : **JBLT - Pôle Formation Continue et Apprentissage**

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

Domaine professionnel :

- Relation client négociation vente E4
- Relation client à distance et digitalisation E5
- Relation client et animation de réseaux E6

Domaine général :

- Culture générale et expression E1
- Culture économique juridique et managériale E3
- LV1 Anglais E2
- LV2 Espagnol EF1 (option)

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
2091414S	Présentiel	Fougères	01/09/2026	30/06/2028

Source : GREF Bretagne #25180642F