BTS négociation et digitalisation de la relation client

BTS NDRC

Certifiante | Contrat appr. | Contrat pro. | Formation continue

Réf. : 25181164F — Mise à jour : 24 octobre 2025

Organisme responsable : **ESCCOT GROUPE - EFIP**

Présentation de la formation

Objectifs

Le technicien supérieur NDRC est un commercial généraliste itinérant, capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités et dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle (B to B, B to C, B to G), quelle que soit la forme de la relation client (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité depuis la prospection jusqu'à la fidélisation client. La digitalisation de son activité implique une bonne maîtrise des canaux de communication : réseaux sociaux, sites web, recommandations, blogs.

Programme

Enseignements professionnels :

- 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 « omnicanal »
  - Animer la relation client digital
  - Développer la relation client en e-commerce
- 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 généraux :

- Culture générale et expression : s'exprimer à l'écrit et synthétiser des informations
- Communication en langue vivante étrangère : s'exprimer en anglais à l'oral dans le cadre d'une mise en situation commerciale
- Culture économique, juridique et managériale : analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée sur des problématiques économiques, juridiques et managériales (exploitation d'une base de données, proposition de solution, diagnostic et analyse)

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
2092069S	Présentiel	Cesson-Sévigné	07/09/2026	31/05/2028
2114050S	Présentiel	Cesson-Sévigné	07/09/2026	31/05/2028

Source : GREF Bretagne #25181164F