# BTS négociation et digitalisation de la relation client

Certifiante | Contrat appr.

Réf. : 26211579F — Mise à jour : 21 septembre 2026

Organisme responsable : **CCI35 - Faculté des métiers - Site de Bruz Ker Lann**

## Présentation de la formation

### Objectifs

A l'issue de la formation, le titulaire du BTS NDRC prend en charge la relation commerciale dans sa globalité. Il communique et négocie avec les clients, exploite et partage les informations, organise et planifie l'activité, met en œuvre la politique commerciale. Il contribue à la croissance du chiffre d'affaires. Pour mener à bien les missions qui lui sont confiées, il doit maîtriser les nouvelles technologies de l'information et de la communication (réseaux sociaux, forums, blogs...).

### Programme

**Enseignement professionnel**

Relation client et négociation-vente

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

Relation Client à distance et digitalisation

- Maîtriser la relation client omnicanal
- 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 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 |
|---|---|---|---|---|
| 2328916S | Présentiel | Bruz | 01/09/2027 | 01/07/2029 |

Source : GREF Bretagne #26211579F