BTS négociation et digitalisation de la relation client

BTS NDRC

Certifiante | Contrat appr. | Contrat pro.

Réf. : 26212697F — Mise à jour : 30 octobre 2026

Organisme responsable : **POLE BTS ALTERNANCE**

Présentation de la formation

Objectifs

Le titulaire du BTS Négociation et digitalisation de la relation client (NDRC) est un commercial généraliste qui met en œuvre une stratégie commerciale et marketing afin de nouer une relation de proximité avec le client.

Il gère de multiples points de contact dans le cadre d'une stratégie omnicanale. Il possède une solide culture numérique. Il accompagne le client tout au long du processus commercial et intervient avant, pendant et après l'achat. En lien direct avec le client, le titulaire du BTS NDRC est un vecteur de communication interne et externe.

Il intervient également dans la chaîne de valeur de ses clients pour favoriser leur développement. Il porte les valeurs et la culture de l'organisation pour son propre compte ou celui d'un commanditaire. Il est capable de s'adapter aux exigences de son activité et réalise ses missions dans le respect des règles éthiques et déontologiques.

Dans une constante relation client, il assure les fonctions de prospection de clientèle, de négociation-vente et d'animation de réseaux. Il maîtrise la relation client omnicanale et développe la relation client en e-commerce. Il développe et pilote un réseau de partenaires et anime un réseau de vente directe.

Programme

- Relation client et négociation-vente
- Relation client à distance et digitalisation
- Relation client et animation de réseaux
- Appréhender et réaliser un message écrit
- Communiquer oralement
- Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée

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
2330557S	Mixte	Brest	01/09/2027	30/06/2029

Source : GREF Bretagne #26212697F