BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Certifiante | Contrat pro.

Réf. : 26228343F — Mise à jour : 26 octobre 2026

Organisme responsable : **ISME Vannes**

Présentation de la formation

Objectifs

1. Gérer la relation client et la négociation-vente
2. Assurer la relation client à distance et sa digitalisation
3. Développer la relation client et l'animation de réseaux

Programme

Le BTS NDRC te forme à toutes les étapes de la relation client : prospection, négociation, fidélisation, gestion de portefeuille, e-réputation, etc. Tu utilises des outils numériques (CRM, réseaux sociaux, plateformes e-commerce) et construis ta posture commerciale au contact du terrain.

Enseignements professionnels :
• Gestion et développement de la relation client
• Acquisition des techniques avancées de négociation, prospection commerciale et fidélisation, avec un focus fort sur la digitalisation de la relation client : CRM, gestion des bases de données, réseaux sociaux et outils de e-commerce. Développement des compétences pour répondre à une clientèle toujours plus connectée et exigeante.
• Communication et animation commerciale multicanale
• Maîtrise des techniques de communication orale et écrite adaptées à différents canaux (téléphone, web, réseaux sociaux), animation des ventes en point de vente ou à distance, organisation d'événements promotionnels. Formation axée sur la capacité à convaincre et à s'adapter aux nouveaux comportements d'achat digitaux.
• Gestion de projet commercial et digital
• Planification et gestion de campagnes commerciales, suivi des indicateurs de performance, mise en œuvre de stratégies digitales intégrées (marketing automation, social selling). Apprentissage à gérer des projets concrets pour développer le chiffre d'affaires et la fidélisation.
• Pilotage de l'activité commerciale
• Suivi et analyse des résultats commerciaux à l'aide d'outils informatiques professionnels, optimisation des processus commerciaux, reporting et ajustements stratégiques. Formation à l'adaptation rapide aux évolutions du marché.

Enseignements généraux :
• Culture générale et expression
• Renforcement des capacités argumentatives, rédactionnelles et orales indispensables pour la négociation et la communication professionnelle, en développant la clarté et la pertinence dans toutes les interactions client.
• Langue vivante étrangère (Anglais)
• Acquisition d'un vocabulaire commercial et relationnel en anglais, préparation aux échanges internationaux et à l'ouverture sur des marchés globaux, atout majeur dans un contexte commercial concurrentiel.
• Économie, droit et management des entreprises (CEJM)
• Fondamentaux du fonctionnement des marchés, bases du droit commercial et du cadre réglementaire, notions de gestion d'entreprise pour comprendre l'environnement économique et juridique des activités commerciales.

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
2430893S	Présentiel	Vannes	06/09/2027	31/07/2029

Source : GREF Bretagne #26228343F