RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

greta LIMOUSIN

ALTERNANCE
Apprentissage
Professionnalisation

GESTION, MANAGEMENT, COMMERCIALISATION, COMMUNICATION



BTS Négociation et digitalisation de la relation client (NDRC)

PRÉSENTATION MÉTIER

Le titulaire du BTS NDRC est capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités et tout type d'organisation, avec tout type de clientèle (BtoB, BtoC, BtoG), quelle que soit la forme de la relation client (présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité.

Il accompagne le client tout au long du processus commercial et intervient sur l'ensemble des activités avant, pendant et après l'achat :
conseils, prospection, animation, devis, veille, visites, négociation-vente/achat, suivi après-vente/achat.

Cet accompagnement se fait directement ou via un réseau de partenaires. Il est amené à établir des relations avec les collaborateurs et partenaires de l'organisation quel que soit le domaine fonctionnel (production, R&D, marketing, financier, juridique, administratif, etc.)

OBJECTIFS

- Cibler et prospecter la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client.
- Organiser et animer un évènement 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.

PRÉ-REQUIS / CONDITIONS

- Être titulaire d'un baccalauréat ou d'un titre professionnel de niveau 4

Un référent Handicap est à votre disposition pour l'analyse de vos besoins spécifiques et l'adaptation de votre formation. Contactez le GRETA.

Contact : 05 55 12 31 31

Site(s) de formation

- Lycée Marcel Pagnol

Limoges

Certificateur : MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE

code RNCP : n°38368

Date de publication : 11/12/2023

www.greta-du-limousin.fr

GESTION, MANAGEMENT, COMMERCIALISATION, COMMUNICATION

BTS Négociation et digitalisation de la relation client (NDRC)

Durée

- Contrat de professionnalisation : 1 100 h
- Contrat d'apprentissage : 1 350 h

Validation / Modalités d'évaluation

- BTS Négociation et digitalisation de la relation client (NDRC), diplôme de niveau 5
- Possibilités de certifications : TOSA, TOEIC
- CCF et épreuves ponctuelles
- Contrôle en cours de formation
- En fonction des certifications déjà obtenues, des dispenses d'épreuves ou blocs de compétences peuvent être accordées à l'apprenti(e)

Modalités de formation

- Alternance hebdomadaire : 1 semaine en centre de formation, 1 semaine en entreprise
- Accompagnement et tutorat tout au long de la formation
- En présentiel

Modalités de financement

- Contrat d'apprentissage
- Contrat de professionnalisation

Tarif de référence*

Alternance, prise en charge de la formation par :

- Les opérateurs de compétence (OPCO)
- CNFPT
- Employeurs publics
- Gratuit pour l'alternant

*Retrouvez nos conditions générales de vente sur le site Internet

CONTENU

RNCP38368BC01 - Relation client et négociation-vente :

- Prospection clientèle, négociation client, organisation et animation d'évènement commercial.

RNCP38368BC02 - Relation client à distance et digitalisation :

- Gérer la relation client à distance, de l'e-relation et de la vente en e-commerce.

RNCP38368BC03 - 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.

Culture générale et expression :

- Communication écrite et orale.

Communication en langue vivante étrangère (anglais) :

- Compréhension de documents écrits, productions et interactions orales.

Culture économique, juridique et managériale :

- Analyser der situations, exploiter une base documentaire, proposer des solutions argumentées.

DEBOUCHES PROFESSIONNELS / POURSUITE D'ÉTUDES

Poursuite d'études : Après un BTS NDRC il est possible de poursuivre en licence professionnelle dans le domaine du commerce ou du marketing, en école supérieure de commerce ou de gestion ou en école spécialisée par le biais des admissions parallèles.

Métiers accessibles : vendeur, négociateur, commercial, animateur de réseau/site e-commerce, téléconseiller, conseiller client à distance...

MODALITES ET DELAIS D'ACCES

- Dossier de candidature (dépôt avant le 15/09)
- Inscription sur Parcoursup si éligible
- Accès après avoir signé un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation
- Candidature possible 6 mois avant et jusqu'au début de la formation sous réserve de places disponibles

date de mise à jour : 30/09/2026