BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC)



Relation client (Commerce-vente-accueil)
| BTS

CODE RNCP n° 38368 - Diplôme de niveau 5
Certifié par Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche
Date de publication : 11/12/2023

Fiche formation mise à jour le 19 novembre 2026

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.
En fonction des certifications déjà obtenues, des dispenses d'épreuves ou blocs de compétences peuvent être accordées à l'apprenti(e).

Présentation

Lieu(x) de formation

Ufa Marcel Pagnol - Limoges
Lycée Edmond Perrier - Tulle
Lycée Pierre Bourdan - Guéret
Campus Connecté de Brive - Brive

Métiers

- Animateur/trice réseau ou des ventes
- Vendeur
- Commercial(e)
- Animateur(rice) commercial(e)
- Conseiller(e) commercial(e)
- Télévendeur(se) – Téléconseiller(ère)
- Commercial(e) web-e-commerce

Objectifs de la formation

A la fin de son parcours de formation, le titulaire du BTS NDRC pourra :
• Accompagner le client/usager tout au long du processus commercial de la phase de prospection à celle de fidélisation : conseils, veille, devis, contacts, visites, prospection, négociation, vente-achat, suivi et après-vente.
• Maîtriser les techniques de négociation et de vente en B to B et B to C
• Gérer, dans le cadre d'une stratégie omnicanale, de multiples points de contact pour installer une plus grande proximité avec les clients,
• Aider le client à maintenir une fidélité à l'entreprise et à la marque, grâce à une communication et à une programmation de services individualisés,
• Maîtriser les contenus commerciaux liés à l'usage des sites web, des applications mobiles et des réseaux sociaux
• Conduire la relation client en équipe en partageant informations et responsabilités avec ses partenaires dans l'entreprise : commercial terrain, commercial à distance, gestionnaire de site, partenaires réseau...
• Conduire une stratégie commerciale et de marketing construite avec l'ensemble des acteurs de la relation client, mais également avec les partenaires de l'organisation quel que soit le domaine fonctionnel : production, recherche, développement, financier, juridique, administratif...

Contenu de la formation

Domaine Général

- Culture générale et expression
- Culture Economique Juridique et Managériale
- Langue vivante étrangère

Domaine Professionnel

- Relation client et négociation – vente
- Relation client à distance et digitalisation
- Relation client et animation réseaux
- Ateliers de professionnalisation

Poursuite d'études

- Licence Professionnelle
- École de Commerce

Infos pratiques

Pré-requis

Après Bac

Conditions d'accès à la formation

- Avoir entre 15 et 29 ans révolus
- Avoir signé un contrat d'apprentissage avec un employeur
- Être en possession d'une carte d'identité ou d'un titre de séjour autorisant à travailler
- Toutes nos formations sont accessibles au public en situation de handicap
- Possibilité d'acquisition de la certification par capitalisation des blocs de compétences et/ou par équivalence. (Nous consulter)

Délais d'accès, durée et modalité de formation

- Délais d'accès : intégration en formation dès la signature d'un contrat d'apprentissage.
- Durée : 2 ans avec possibilité d'adaptation de la durée du contrat – (675 h/an en centre de formation)
- Modalité de formation : Alternance entre cours en Ufa et formation en entreprise – Formation proposée en mixité dans les lycées Edmond Perrier et Pierre Bourdan et en distanciel au Campus Connecté

Tarifs et financements

Prise en charge de la formation par :

- Les opérateurs de compétence (OPCO)
- CNFPT
- Employeurs publics

Méthodes mobilisées

- Présentiel
- Distanciel (Campus Connecté)

Modalités d'évaluation

Contrôle en cours de Formation (CCF)