

# BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT (NDRC)

Formation  
éligible au  
CPF



Commerce - Vente

## Objectifs

Le titulaire de ce BTS sera un expert de la relation client considérée sous toutes ses formes (en présentiel, à distance, e-relation). Commercial généraliste, il est capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités et dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle (B to B, B to C, B to G).

## Contenus

Relation client et négociation-vente : – Cibler et prospecter la clientèle – Négocier et accompagner la relation client – Organiser et animer un événement commercial – Exploiter et mutualiser l'information commerciale Relation client à distance et digitalisation : – Maîtriser la relation omnicanale; – 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 animer un réseau de partenaires; – Créer et animer un réseau de vente directe.

## Pré-requis

Etre titulaire d'un niveau 4

## Modalités et délais d'accès à la formation

Parcoursup / entretien / tests

## Public concerné

Tout public, Salariés, Contrat de professionnalisation, Demandeurs d'emploi, Public spécifique

## Accessible aux personnes handicapées

## Durée

- Nombre d'heures au total : Entre 750 et 1365 selon positionnementh

## Dates

Du 02/09/2025 au 31/07/2027 à Aurillac  
Du 02/09/2025 au 31/07/2026 à Aurillac

## Méthodes pédagogiques

Présentiel

## Modalités d'évaluation

- Examens blancs
- Évaluation de la période en entreprise
- Contrôle en cours de formation
- Examen final

## Validation

Diplôme de niveau 5 : BTS Accessible aussi par le biais de la VAE

## Modalité de financement

- Financement individuel
- CPF
- Projet de Transition professionnelle
- Contrat de professionnalisation
- Contrat d'apprentissage
- Contrat de sécurisation professionnelle
- Plan de développement des compétences
- PRO-A
- Financement Région
- Financement France Travail

## Tarif

Prix maximum : 15€/heure.

Tarif donné à titre indicatif, modulable en fonction du projet et du statut du candidat. Pour une réponse sur mesure : nous contacter.

## Résultat(s)

2025 : Taux de réussite 80 % - Taux d'insertion 100 % - Taux de satisfaction 100 %

## code RNCP ou RS

RNCP38368

## Certificateur et date de la certification

Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche - 11-12-2023

## Débouchés et poursuites d'études

**Poursuite d'études** : en licence professionnelle du domaine commercial, en licence LMD (L3 en économie-gestion ou en sciences de gestion), en école supérieure de commerce ou de gestion ou en école spécialisée.

**Débouchés H/F** : vendeur – Représentant – Commercial terrain – Négociateur – Délégué commercial – Conseiller commercial – Chargé d'affaires ou de clientèle – Technico commercial, téléconseiller – Conseiller client à distance – Conseiller clientèle – Téléprospecteur – Technicien de la vente à distance de niveau expert, animateur commercial site e-commerce – Assistant responsable e-commerce – Commercial e-commerce – Marchandiseur – Chef de secteur – e-marchandiseur, Animateur réseau – Animateur des ventes, Vendeur à domicile – Animateur terrain

REPUBLIQUE  
FRANCAISE  
Information(s) diverse[s]

Accessibilité personnes à mobilité réduite rampe et ascenseur

Formation réalisée par  
GRETA Auvergne

Site de formation  
Lycée Monnet Mermoz  
10 rue du Docteur Chibret  
15000 - Aurillac

Contact  
Valérie RUEDA  
04 71 45 49 50  
greta-auvergne.agence15@ac-clermont.fr

