

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client Niv 5

Formation sous contrat d'apprentissage ou de professionnalisation

SESSION 2026-2027

Le BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC), est un diplôme délivré par l'Education Nationale qui se réalise en deux ans. Enregistré au RNCP Niveau 5 (Bac +2) – code RNCP 38368



Le(la) titulaire du BTS NDRC est un(e) commercial(e) généraliste 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)

Il/elle **accompagne le client** ou usager tout au long du processus commercial et **intervient sur l'ensemble des activités** (avant, pendant et après l'achat) : conseil, prospection, animation, devis, veille, négociation-vente/achat, suivi après-vente. Cet accompagnement se fait directement ou via un réseau de partenaire.



Objectifs

- ⇒ Développer, fidéliser, accompagner un portefeuille clients et optimiser leur valeur.
- ⇒ Installer une communication unifiée avec les clients dans le respect des procédures définies par l'organisation et dans le cadre d'un contact multi-canal.
- ⇒ Développer le chiffre d'affaires et la part d'implantation des produits
- ⇒ Encadrer et animer une équipe
- ⇒ Participer à la communication Web sur le contenu et l'animation de communautés.
- ⇒ Intervenir dans le processus de vente en e-commerce



Programme

- Culture générale et expression
- Langue vivante 1 : Anglais
- Culture économique, juridique et managériale
- Ateliers de professionnalisation
- Pôle 1 : Relation client et négociation vente
- Pôle 2 : Relation client à distance et digitalisation
- Pôle 3 : Relation client et animation de réseau

Prérequis

Baccalauréat général ou professionnel ou technologique validé – Titre Niveau 4 validé
Conditions particulières, nous consulter.



Débouchés

- ⇒ Commercial(e) terrain
- ⇒ Négociateur (trice)
- ⇒ Conseiller(e) client à distance
- ⇒ Télévendeur
- ⇒ Manager des ventes
- ⇒ Ambassadeur (drice)
- ⇒ Business Manager



Durée de la formation, accès

- ⇒ 1350 heures maxi en centre de formation/ CFA – 2 ans
- ⇒ 7 à 14 heures en CFA / semaine
- ⇒ Entrée possible de septembre à décembre (situation particulière nous contacter)



Modalité d'évaluation

- ⇒ Pendant la formation : évaluations régulières dans chaque matières et bilan semestriel nécessaire à l'élaboration du livret scolaire
- ⇒ Pour la validation du diplôme : examen final avec la présentation aux épreuves ponctuelles écrites, orales et pratiques au terme du parcours du BTS



Bloc de compétences

Présentation des blocs de compétences du BTS
Négociation et Digitalisation de la Relation client :
<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38368/>



Tarifs

Financement de la formation pour l'apprenant dans le cadre du contrat en alternance (apprentissage/ contrat de professionnalisation) : prise en charge de la formation par l'OPCO de l'entreprise d'accueil. EFRA s'engage au zéro reste à charge de la formation pour l'employeur
Information pour l'apprenant : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/N11240>



Contacts :

Véronique MOREAUX – v.moreaux@efra.fr
Ingrid GEAY – i.geay@efra.fr (réfèrent handicap)



Qualités requises

- ⇒ Goût du challenge
- ⇒ Aisance orale
- ⇒ Capacité à s'intégrer dans un groupe
- ⇒ Travailler en équipe et animer un groupe de travail
- ⇒ Autonomie
- ⇒ Capacité d'écoute ; sens de l'objectif



Méthodologie pédagogique

- ⇒ Cours magistraux
- ⇒ Mise en situation par des jeux de rôles basés sur l'environnement de travail et l'utilisation des outils numériques et digitaux
- ⇒ Activités applicatives et démonstratives
- ⇒ Jeux de rôles filmés en langues étrangères



Poursuite d'études

- ⇒ Licence professionnelle ou Bachelor dans les domaines de la communication, du Marketing Business Développement, du commerce France ou international, du E-marketing, de la banque ou dans le conseil en patrimoine immobilier.



Accessibilité

Si vous êtes en situation de handicap, contactez notre référent handicap pour une présentation des mesures dédiées.