

# BTS NDRC – NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Diplôme de niveau 5  
RNCP38368

FICHE FORMATION

## OBJECTIFS

Dans un contexte de mutations profondes des métiers commerciaux, 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).

Ce BTS s'articule autour de 3 blocs de compétences :

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

## CONTENU

### MODULES PROFESSIONNELS

- Relation client et négociation vente
- Relation client à distance et digitalisation
- Relation client et animation de réseaux
- Savoirs associés : Marketing, communication/négociation, gestion commerciale, statistiques, savoirs technologiques/web, e-commerce.

### MODULES GÉNÉRAUX

- Culture générale et expression
- Langue étrangère : Anglais
- Culture économie juridique et managériale

## PUBLICS

Tout public

## PRÉ-REQUIS

Titulaires du BAC ou avoir réalisé une année complète de terminale selon dossier scolaire ou justifier de trois années d'expérience professionnelle correspondant aux finalités du diplôme.

## DÉLAI D'ACCÈS

Clôture des inscriptions 1 mois avant le début de formation. Admission définitive après signature du contrat (au maximum 3 mois après le démarrage de la formation).  
1 session par an.

## MODALITÉS D'ADMISSION

Admission sur dossier  
Après entretien  
Après test

## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel en groupe : alternance d'apports techniques et de travaux pratiques

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Epreuves en cours et /ou fin de formation  
La certification peut être obtenue en totalité ou partiellement, par bloc de compétences

## VALIDATION

Brevet de technicien supérieur  
+ d'informations sur cette certification (libellé exact du diplôme, nom du certificateur, date d'enregistrement de la certification) en cliquant sur :  
<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38368/>

## NIVEAU DE SORTIE

Niveau 5 (BTS ou DUT)

## SERVICE VALIDEUR

Ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation



## DURÉE INDICATIVE

1350 heures, à préciser après positionnement individuel

## DATES DE SESSION

Du 01/09/2025 au 30/07/2027

## LIEU DE FORMATION

Lycée Marcel Gimond  
Bd de l'Europe  
07200 AUBENAS

Lycée polyvalent Algoud-Laffemas  
37 Rue Barthélémy de Laffemas  
26000 VALENCE

## CONTACT

04 75 82 37 90  
[cfa@greta-ardechedrome.fr](mailto:cfa@greta-ardechedrome.fr)

### TARIF

Selon le niveau de prise en charge de France Compétences.  
Formation gratuite pour le bénéficiaire, frais pédagogiques pris en charge par l'entreprise.

### MODALITÉS DE FINANCEMENT

Contrat d'apprentissage  
Contrat de professionnalisation

### DÉBOUCHÉS / MÉTIERS / EMPLOIS

Assistanat commercial  
Management en force de vente  
Management relation clientèle

### ACCESSIBILITÉ

Un référent handicap est disponible pour étudier les conditions d'accès à la formation.



### INDICATEURS 2023

#### Taux de réussite

100% de réussite sur cette formation

#### Taux de satisfaction

92% de satisfaction pour l'ensemble de nos formations apprentissage

#### Taux de retour à l'emploi

60% de retour à l'emploi à 6 mois pour l'ensemble de nos formations apprentissage