BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC)

Commerce-Achats-Vente

08/07/2025

Condition d'accès

Avoir moins de 30 ans, être titulaire d'un Baccalauréat.

Quels métiers exercer grâce au diplôme ou au titre ?

Le titulaire du Brevet de Technicien Supérieur Négociation et Digitalisation de la Relation client exerce le métier de vendeur, délégué(e) commercial(e), chargé(e) d'affaire, télévendeur(se), conseiller(ère) client, assistant(e) responsable e-commerce, marchandiseur, etc.

En quoi consiste le métier ?

Le titulaire du BTS est un vendeur manager commercial qui prend en charge la relation client dans sa globalité. Il communique et négocie avec les clients, exploite et partage les informations, organise et planifie l'activité, met en œuvre la politique commerciale. Il contribue ainsi à la croissance du chiffre d'affaires de l'entreprise.

Les secteurs d'activité où exercer le métier

Commercial 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), le titulaire du BTS NDRC est un expert de la relation client considérée sous toutes ses formes et dans toute sa complexité.

Organisation de la formation

2 jours à l'AFPI / 3 jours en entreprise

Validation du diplôme ou du titre

Diplôme de niveau 5 - Code RNCP 38368 -
Certificateur: Ministère de l'Education Nationale et de la Jeunesse -
Date d'échéance de l'enregistrement: 31/12/2028

Epreuve écrite en culture générale et expression, en culture économique.

Epreuve orale en langue vivante, relation client et négociation vente, relation client et animation de réseaux.

Epreuve pratique et écrite en relation client à distance et digitalisation.

Programme

- Relation client et négociation vente
- Relation client à distance, digitalisation

CODE RNCP
38368

CENTRES DE FORMATION
Lille

DURÉE DE LA FORMATION
24 mois

ACCUEIL PSH
Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Moyens de compensation à étudier avec le référent handicap du centre concerné.

Les + afpi

Taux de réussite à l'examen en 2024 (en %)	67
Taux d'insertion en 2024 (en %)	100

• 1300 Jeunes formés par an
• 600 contrats d'alternance à pourvoir
• 750 entreprises partenaires
• Accompagnement individualisé
• Diplômes reconnus par l'Etat

• Savoir-être, management, sécurité
• Pédagogie innovante (par projets, en îlots, projet Voltaire, Olympiades des métiers)
• Equipement en machines modernes qui préparent aux métiers de demain

10 CENTRES
dans le Nord Pas-de-Calais situés au coeur des bassins industriels et d'emploi

- Relation client et animation de réseaux
- Culture générale et expression
- Communication en langue vivante étrangère
- Culture économique, juridique et managériale

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 client omnicanale
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client en e-commerce

RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAU

- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- Développer et piloter un réseau de partenaires
- Gérer et animer un réseau de vente directe

CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION

- Rédaction de rapports et notes de synthèse
- Exposés sur des sujets d'actualité
- Techniques du résumé, de la discussion et de la synthèse

COMMUNICATION EN LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE

- Étude du vocabulaire commercial usuel et économique
- Rédaction de courriers commerciaux
- Entraînement à l'expression orale et écrite

CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE

- La coordination des décisions économiques par l'échange, la création de richesses et la croissance économique, la répartition des richesses, le financement des activités économiques, la politique économique dans un cadre européen

Version

PR6/ENR/02 V.2