

# Brevet de technicien supérieur Négociation et Digitalisation de la Relation Client

**BTS NDRC** 

DIPLÔMANTE

**PROFESSIONNALISATION** 

## Objectif de formation

Gérer la relation client dans sa globalité et sous toutes ses formes : en présentiel, à distance, e-relation. Prendre en charge la prospection et la fidélisation de portefeuille clients. Contribuer à la croissance du chiffre d'affaires dans le respect de la politique commerciale.

## **Programme**

### **COMPETENCES**

## Bloc 1 - 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

### Bloc 2 - Relation client à distance et digitalisation

Maîtriser la relation omnicanale - Animer la relation client digitale

Développer la relation client en e-commerce

#### Bloc 3 - 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

## **ENSEIGNEMENTS:**

Culture numérique commerciale

Culture Générale et Expression

Langue vivante étrangère (anglais)

Culture économique, juridique et managériale

## Les points forts de la formation

- Accompagnement personnalisé: Immersion, aide au CV, préparation aux entretiens et soutien pour trouver une alternance.
- Réseau d'entreprises : Mises en relation ciblées pour maximiser les opportunités d'alternance.
- Méthodes innovantes : heures de délégation en entreprise pour un apprentissage en situation de travail, animation GMS et séminaire vente directe en lien avec nos entreprises partenaires, ...
- Suivi pédagogique : accompagnement en cours et en entreprise tout au long de la formation
- Mobilité européenne : possibilité de stage de quatre à six mois en Europe dans le cadre du programme ERASMUS+

## Infos pratiques

Type de formation

Formation alternance

Public cible

Tout public.

Durée

2 Années dont 1350 Heures en centre

Tarif(s) net de taxe

3700 € par an en formation initiale

Alternance: formation rémunérée et coût de la formation pris en charge par l'OPCO de l'entreprise

Adresse

Saint Brieuc - CCI **Formation** 16 rue de Guernesey,

22000 Saint-Brieuc

https://www.cci-formationbretagne.fr/cotes-armor

<sub>¬</sub>parcoursup

## Les conditions d'admission

## **Prérequis**

Etre titulaire du baccalauréat, motivé et autonome, avoir un bon relationnel et la capacité de conseiller et négocier.

Niveau d'entrée : BAC - Niveau 4 Niveau de sortie: BAC+2 - Niveau 5

#### Modalités d'entrée

Dès janvier dossier de candidature à retirer auprès de nos services et inscription via la plateforme Parcoursup.

L'admission est définitive après étude du dossier de candidature, entretien de motivation et de validation du projet professionnel et signature d'un contrat d'alternance avec une entreprise.

Délais d'accès à la formation de juillet à décembre (en dehors de cette période nous contacter). Pour une adaptation de la durée de la formation, nous consulter.

Le parcours de formation

# Objectifs pédagogiques

Prendre en charge la relation client dans sa globalité : Communiquer et négocier avec les clients / Exploiter et partager les informations / Organiser et planifier l'activité / Mettre en œuvre la politique commerciale / Contribuer à la croissance du chiffre d'affaires / Maîtriser les technologies de l'information et de la communication / Communiquer à l'écrit et à l'oral en français et dans une langue étrangère



# ALTERNANCE

#### Modalités d'évaluations

Contrôles réguliers de connaissances, examens blancs, mises en situation pratiques, examen en fin de formation de l'Education nationale. Pas de certification par blocs de compétences (sauf cas contraire).

## Modalités pédagogiques

Apports théoriques et méthodologiques, nombreux exercices d'application s'appuyant sur des cas d'entreprise, pédagogie active et participative. Pédagogie de l'alternance

## Perspectives métiers

Vendeur, commercial, négociateur, conseiller, chargé d'affaires ou de clientèle, technico-commercial télévendeur, téléconseiller, conseiller client à distance, chargé d'assistance, animateur commercial, commercial e-commerce, chef de secteur, animateur réseau, animateur des ventes...Pour en savoir plus sur le métier de commercial, les formations, les évolutions possibles dans la filière professionnelle et les potentialités d'embauche en Bretagne, rendez-vous sur le site CLEOR BRETAGNE en cliquant sur https://cleor.bretagne.bzh/

#### Poursuite d'études

Poursuite en licence professionnelle, Bachelor ou titre professionnel de niveau II ou école spécialisée.

## **En savoir plus** Certification professionnelle - diplôme

Intitulé: BTS - Négociation et digitalisation

de la Relation Client - Ministère de

l'enseignement supérieur et de la recherche

Code RNCP: 38368 - JO du 11/12/2023

Explait de la formation. Consultez l'intégralité des informations relatives à cette formation sur

natre site vintering of average w.cci-formation-bretagne.fr

nathalie.horvat@cotesdarmor.cci.fr

CCI Formation Côtes d'Armor - N° SIRET 182 200 055 000 16 - N° d'activité 5322P001722

16 rue de Guernesey,, - 22000 Saint-Brieuc Tél. : 02 96 78 62 00 - nathalie.horvat@cotesdarmor.cci.fr - https://www.cci-formation-bretagne.fr/cotes-armor

Les sessions

Saint-Brieuc

• Septembre 2026







Date et mise à jour des informations : 24/09/2025