



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

BTS NDRC

DIPLOMANTE

APPRENTISSAGE

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

### Bloc 1 - Relation client et négociation-vente

Cibler et prospector 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

## Infos pratiques

### Type de formation

Formation alternance

### Public cible

Tout public.

### Durée

2 Années dont 1350 Heures en centre

### Tarif(s) net de taxe

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-formation-bretagne.fr/cotes-armor>



## Les points forts de la formation

- Aide à la recherche d'entreprises et mise en relation
- Plus de 60 % des formateurs sont des professionnels d'entreprise
- Suivi individualisé
- Une vie de campus animée : BDA, intégration, remise des diplômes...

# Les conditions d'admission

## Prérequis

Le candidat devra être titulaire d'un niveau bac et satisfaire aux épreuves de sélection de l'établissement.

→ **Niveau d'entrée :** BAC - Niveau 4

← **Niveau de sortie :** BAC+2 - Niveau 5

## Modalités d'entrée

Téléchargez [le dossier de candidature](#) ou inscrivez-vous via la [plateforme Parcoursup](#).

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

## Les sessions



### Saint-Brieuc

- Septembre 2026

# 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

Examen final. Validation partielle par blocs de compétences possible. Certificateur : Ministère de l'Education nationale et de la Jeunesse.

## Modalités pédagogiques

Une équipe pédagogique de formateurs expérimentés, tous issus du monde de l'entreprise. Formation en lien direct avec le monde professionnel, interventions de chefs d'entreprises, projets « terrain » en collaboration avec les acteurs économiques, apports théoriques, exercices, mises en situations ...

## Perspectives métiers

Vendeur, commercial, négociateur, conseiller, chargé d'affaires ou de clientèle, technico-commercial - télésurveillant, télésurveillant, 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

Le titulaire du BTS NDRC pourra poursuivre en Bachelor Responsable Développement Commercial ou en Bachelor Responsable Commerce et Distribution.



## En savoir plus Certification professionnelle - diplôme

Date et mise à jour des informations : 05/02/2026

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

Extrait de la description de la formation. Consultez l'intégralité des informations relatives à cette formation sur notre site internet [www.cci-formation-bretagne.fr](http://www.cci-formation-bretagne.fr)

## Contacts



**PÔLE ALTERNANCE CCI Côtes d'Armor**

cfa@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 70 34 - formation@cotesdarmor.cci.fr - [https://www.cci-formation-bretagne.fr/cotes-armor](http://https://www.cci-formation-bretagne.fr/cotes-armor)

