

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

BTS NDRC

DIPLÔMANTE

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 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

## 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

#### Site de Lorient

21 quai des Indes,  
CS 30362,

56323 Lorient

<https://www.cci-formation-bretagne.fr/morbihan>

## Les points forts de la formation

- Accompagnement à la recherche d'entreprise (ateliers / coaching).
- Mise en relation avec les entreprises.
- Centre de formation en plein cœur de Lorient, dans le bâtiment historique de la CCI du Morbihan.

# 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

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 : 06/05/2026

**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



**LE COROLLER Antoine**

[antoine.lecoroller@morbihan.cci.fr](mailto:antoine.lecoroller@morbihan.cci.fr)

CCI Formation Morbihan - Site de Lorient - N° SIRET 13002280900011 - N° d'activité 53351000435  
21 quai des Indes, CS 30362, - 56323 Lorient

Tél. : 02 97 64 04 54 - [formation.continue@morbihan.cci.fr](mailto:formation.continue@morbihan.cci.fr) - <https://www.cci-formation-bretagne.fr/morbihan>

## Les sessions



**Lorient**

- Rentrée le 02 septembre 2024