

# 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 Rennes/Bruz

Campus de Ker Lann,  
6 Rue des frères Montgolfier, BP  
17201

35172 Bruz

<https://www.fac-metiers.fr/>

## 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+

# 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

Inscription en ligne sur [PARCOURSUP](#).

Les inscriptions à la Faculté des Métiers sont ouvertes de début janvier à décembre.

# 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.

## Les sessions



### Bruz

- Nous contacter

## 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



**CINOT Cilia**

[cilia.cinot@fac-metiers.fr](mailto:cilia.cinot@fac-metiers.fr)

Faculté des Métiers - CCI Ille-et-Vilaine - Campus de Ker Lann - N° SIRET 44150518700019 - N° d'activité 53351000435  
Campus de Ker Lann, 6 Rue des frères Montgolfier, BP 17201 - 35172 Bruz  
Tél. : 0299054545 - [cci.formationcontinue@fac-metiers.fr](mailto:cci.formationcontinue@fac-metiers.fr) - <https://www.fac-metiers.fr/>

