

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 et par l'entreprise

Adresse

Site de Lorient
21 quai des Indes,
CS 30362,

56323 Lorient

<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

Etude du dossier, entretien individuel de motivation et validation du projet professionnel. Inscription en ligne sur le site [Parcoursup](#).

Signature d'un contrat en alternance (contrat d'apprentissage ou contrat de professionnalisation) avec une entreprise.

Pour plus d'informations venez nous rencontrer lors de nos **journées portes ouvertes** le 07/12/24, le 25/01/25, le 21/03/25 et le 22/03/25.

Les sessions



Lorient

- De septembre à juin sur 2 ans

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 - télésurveillant, 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 : 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

Contacts



LE COROLLER Antoine

antoine.lecoroller@morbihan.cci.fr

Faculté des Métiers - CCI Morbihan - Campus Lorient - N° SIRET 1302280900219 - N° d'activité 53351000435
21 quai des Indes, CS 30362, - 56323 Lorient
Tél. : 02 97 64 04 54 - formation.alternance@morbihan.cci.fr - <https://www.fac-metiers.fr/>

