

BTS NEGOCIATION & DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Mise à jour 2025



DURÉE

1350 H

SUR 2 AN

Rythme : 2 jours/semaine.



PRÉREQUIS

Le BTS NDRC est accessible à toutes les personnes justifiant d'un diplôme de niveau 4 (Bac).

La priorité est donnée aux titulaires d'un bac général et à certains bacs professionnels en lien avec les domaines du digital, du numérique, du commerce, de la vente ainsi que la relation à la clientèle.



FINANCEMENT

FINANCEMENTS
OPCO, TRANSITIONS PRO,
Entreprises

LE MÉTIER

Le BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC) forme des professionnels capables de gérer la relation client, en utilisant des outils numériques et en développant des stratégies commerciales adaptées. Ils travaillent dans divers secteurs, notamment dans le commerce, l'industrie, ou les services., où ils sont chargés de prospecter, négocier, vendre et fidéliser la clientèle, tout en intégrant des techniques de communication digitale (réseaux sociaux, e-commerce, relation à distance).

OBJECTIFS

- Cibler et prospecter la clientèle
- Maîtriser la relation client omnicanale
- Implanter et promouvoir l'o re chez les distributeurs
- Développer et piloter un réseau de partenaires
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale
- Créer et animer un réseau de vente directe

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Méthodes Actives et Participative : Apports opérationnels par des spécialistes du secteur. Mise en situation. Travaux dirigés. Etudes de cas. Présentiel / Distanciel.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Salles informatiques connectées à Internet (fibre optique). Documentations sur plateforme informatique. TEAMS. Vidéo projecteur. Matériel en salle de formation.

SUIVI & ÉVALUATIONS

Contrôles continus et études de cas pratiques sont réalisées. Le contenu est élaboré à partir du référentiel du diplôme consultable sur le RNCP.

Une progression pédagogique est remise par chaque formateur.

Un classeur pédagogique permet de suivre le déroulement de la formation en conformité avec le référentiel. TEAMS permet de télécharger les cours et de recevoir toutes les informations inhérentes à la formation.

PERSPECTIVES D'EMPLOI

- Vendeur.se, Représentant.e, Commercial.e terrain, Négociateur, Délégué.e commercial.e, Conseiller.ère Technicommercial.e
- Télévendeur.se, Téléconseiller.ère, Conseiller.ère client, Chargé.e d'assistance, Technicien.ne de la vente à distancede niveau expert
- Animateur.rice commercial.e site e-commerce, Assistant.e responsable e-commerce, Commercial.e e-commerce, Commercial.e web e-commerce
- Marchandiseur.euse e-marchandiseur.euse
- Animateur.trice réseau, Animateur.trice des ventes
- Conseiller.e, Vendeur.se à domicile, Représentant..

POURSUITE D'ÉTUDES

- Responsable Marketing Opérationnel
- Community Manager
- Bachelor Marketing et Communication Digitale

0590 38 22 78
apprentissage@fore.fr

Campus METAFORE
Bd de Houelbourg 97122 Baie-Mahault

www.fore.fr/apprentissage

BTS NEGOCIATION & DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Mise à jour 2025

LE PROGRAMME

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

Relation client à distance et digitalisation

- Maîtriser la relation omnicanale
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client en e-commerce

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



CERTIFICATION

Diplôme de niveau BAC+2 (niveau 5) (NA) intitulé "BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client", enregistré au RNCP le 11/12/2023 et délivré par le Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche.

Code RNCP : 38368

Code Diplôme : 32031212

Code NSF : 312



VAE

Pour toute information relative à la VAE : www.vae.gouv.fr

Le livret N°1 CERFA dit formulaire N° 12818*02 est le livret de pré-candidature à l'inscription d'une formation par la voie de la VAE :

Pour toute aide relative à la complétion de ce document, veuillez vous rapprocher de la Direction de l'Économie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DEETS). »

➔ MOBILITÉ

Pour toute demande de mobilité se rapprocher de LADOM ou TALIS :

<https://ladom.fr/implantation/ladom-guadeloupe/>

Plus d'infos : Mathieu JANUS au 0690 76 96 56

0590 38 22 78
apprentissage@fore.fr

Campus METAFORE
Bd de Houelbourg 97122 Baie-Mahault

www.fore.fr/apprentissage