

Devenez acteur de la relation client et pilotez le commerce de demain !

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE

LA RELATION CLIENT



ÉCOLE DES
COMPÉTENCES



École des
compétences

SOMMAIRE

- 01** Présentation du BTS Négociation et digitalisation de la relation client
- 02** Programme de la formation
- 03** Organisation pédagogique
- 04** Méthodes et moyens pédagogiques
- 05** Évaluation et certification
- 06** Débouchés professionnels
- 07** Informations pratiques
- 08** Contacts et renseignements





PRÉSENTATION DU BTS

- ◆ Le BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC) est un diplôme de niveau bac +2 qui forme des professionnels capables de gérer et développer la relation client, en face-à-face comme à distance, grâce aux outils numériques et aux nouvelles stratégies commerciales.

Le titulaire du BTS NDRC est formé pour :

- Prospecter et fidéliser une clientèle.
- Négocier et vendre des produits ou services.
- Développer et gérer la relation client via des canaux variés (présentiel, téléphone, e-mail, réseaux sociaux, plateformes digitales).
- Conduire des actions commerciales pour accroître le chiffre d'affaires et la notoriété de l'entreprise.
- Utiliser les outils numériques pour optimiser la performance commerciale.

L'objectif principal : former des commerciaux polyvalents capables de s'adapter aux nouveaux enjeux de la relation client et du digital.



◆ Public visé :

- Les bacheliers généraux, technologiques ou professionnels souhaitant se spécialiser dans le commerce et la relation client.
- Les jeunes attirés par la vente, la négociation et le contact humain.
- Les personnes motivées par l'usage des outils numériques et digitaux dans un contexte commercial.



◆ Prérequis :

- Être titulaire d'un baccalauréat (général, technologique STMG, ou professionnel du commerce, de la vente ou des services).
- Avoir une motivation forte pour la relation client et le commerce.
- Qualités attendues : sens du contact, dynamisme, esprit d'initiative, goût du challenge, maîtrise des outils numériques.
- Signature d'un contrat d'apprentissage (alternance) avec une entreprise partenaire.



PROGRAMME DE LA FORMATION

- ◆ Le programme du BTS NDRC combine enseignements professionnels et généraux afin de former des spécialistes capables de gérer efficacement la relation client dans un environnement commercial et digital. La formation en alternance permet d'appliquer directement les compétences acquises en entreprise.

► Enseignements professionnels

Les enseignements professionnels visent à développer les compétences opérationnelles nécessaires à la vente et à la relation client :

- Prospection et fidélisation des clients : techniques de prospection, suivi et gestion de portefeuille.
- Négociation et vente : préparation et conduite des rendez-vous commerciaux, conclusion de ventes.
- Marketing digital et relation client : utilisation des outils numériques, réseaux sociaux, CRM.
- Gestion de projet commercial : analyse des besoins, mise en place et suivi des actions commerciales.

► Enseignements généraux

Les enseignements généraux renforcent la culture générale et les compétences transversales indispensables au métier :

- Français et communication : expression écrite et orale, rédaction de rapports et argumentaires.
- Langue vivante étrangère (souvent anglais) : communication professionnelle dans un contexte international.
- Économie, droit et management : bases pour comprendre l'entreprise et le marché.
- Mathématiques appliquées : gestion et analyse des données commerciales et financières.

L'organisation pédagogique du BTS NDRC en alternance combine cours théoriques et pratique en entreprise, afin de permettre aux étudiants d'acquérir des compétences directement applicables dans le milieu professionnel.

◆ Type de la formation

- En alternance (apprentissage)
 - Durée : 2 ans ou 1 an, selon le parcours et les acquis.
-

◆ Répartition de la formation

- En centre de formation : acquisition des savoirs professionnels et généraux, travaux dirigés, ateliers pratiques, mises en situation, préparation aux examens.
 - En entreprise : immersion professionnelle, mise en pratique des compétences, observation et participation active.
-

◆ Rythme de la formation :

- La formation dure 2 ans , soit 24 mois
- La formation débute entre Septembre et Novembre
- Le rythme d'alternance est 1 jour en formation et 4 jours entreprise

MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

La formation en alternance du BTS NDRC s'appuie sur des méthodes pédagogiques actives et des moyens variés afin de favoriser l'apprentissage pratique et théorique, et de préparer efficacement les étudiants aux métiers de la relation client.

◆ Méthodes pédagogiques

- Apprentissage actif : études de cas, mises en situation commerciale, simulations de négociation et jeux de rôle.
- Projets tutorés : réalisation de projets individuels ou collectifs permettant de mettre en pratique les compétences acquises.
- Accompagnement personnalisé : suivi régulier des étudiants, tutorat et conseils pour progresser.
- Alternance théorie/pratique : application directe des connaissances en entreprise pour renforcer l'expérience professionnelle.

◆ Moyens pédagogiques

- Supports numériques et outils digitaux : plateformes e-learning, CRM, logiciels de gestion commerciale et marketing digital.
- Ressources pédagogiques variées : manuels, documents professionnels, études de marché, vidéos pédagogiques.
- Encadrement par des formateurs et professionnels : échanges avec des experts du secteur et interventions de professionnels en entreprise.
- Équipements adaptés : salles informatiques, outils de communication, matériel pour simulations commerciales.

◆ Atouts de notre pédagogie

- Mise en pratique immédiate des connaissances.
- Développement du savoir-faire et du savoir-être (rigueur, autonomie, relationnel).
- Valorisation de l'expérience professionnelle acquise en entreprise.

Le BTS NDRC en alternance évalue les compétences théoriques et pratiques des étudiants afin de valider leur aptitude à exercer des fonctions commerciales et de relation client, tout en leur offrant la possibilité de poursuivre leurs études.

◆ Modalités d'évaluation

- Contrôle en cours de formation (CCF) : évaluation continue des compétences professionnelles et générales pendant la formation.
- Épreuves terminales : examens écrits, oraux et projets réalisés en centre de formation ou en entreprise.
- Évaluation en entreprise : suivi par le tuteur ou le maître d'apprentissage sur les missions réalisées et les compétences professionnelles acquises.

◆ Certification délivrée

- Le BTS NDRC est un diplôme de niveau Bac+2 reconnu par l'État.
- Il valide les compétences en négociation, relation client et digitalisation.
- Il permet d'obtenir une qualification professionnelle reconnue dans le secteur commercial et marketing.

◆ Poursuites d'études possibles

Après l'obtention du BTS NDRC, plusieurs options sont envisageables :

- Licences professionnelles : commerce, marketing, management, digital.
- Écoles de commerce ou management pour continuer vers un bachelor ou master.
- Formations spécialisées : digital marketing, gestion de la relation client, management commercial.
- Entrée dans la vie active : postes de commercial, chargé de clientèle, responsable de projet commercial ou digital.

Le BTS NDRC forme des professionnels capables de gérer et développer la relation client, offrant ainsi de nombreuses opportunités professionnelles dans différents secteurs commerciaux et digitaux.

◆ Métiers accessibles après le diplôme

Après l'obtention du BTS NDRC, les diplômés peuvent exercer comme :

- Conseiller commercial / chargé de clientèle
- Attaché commercial / commercial terrain
- Responsable de compte / Key Account Manager
- Conseiller en e-commerce ou marketing digital
- Télévendeur / Responsable relation client

◆ Secteurs d'activité

Les diplômés peuvent travailler dans des secteurs variés, tels que :

- Commerce et distribution (grandes surfaces, boutiques spécialisées)
- Banque, assurance et services financiers
- Industrie et entreprises de services
- Marketing digital et e-commerce
- Start-ups et entreprises innovantes

◆ Évolution professionnelle

- Possibilité de progresser vers des postes à responsabilité : responsable commercial, responsable d'équipe ou manager de projet.
- Spécialisation dans un domaine précis : marketing digital, gestion de portefeuille clients ou relation grands comptes.
- Poursuite d'études pour accéder à des licences professionnelles ou écoles de commerce, permettant de viser des postes de management ou d'expertise commerciale.



INFORMATIONS PRATIQUES



Tarifs et financements

- Coût de la formation : pas de frais de scolarité pour l'alternant.
 - Nous contacter pour plus de renseignements
-



Dates et lieux de formation

- Prochaines rentrées : rentrée 2026.
 - Lieu : Campus Salaise-sur-Sanne.
 - Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite, aménagements possibles pour les publics en situation de handicap.
-



Modalités d'inscription

- Inscription en ligne sur <https://cfaedc.myscol.net/signin/index>
 - Étude du dossier + entretien de motivation.
 - Validation de l'inscription après signature du contrat (alternance).
 - Délai d'accès :
 - Admission : Réponse sous 7 jours après réception du dossier de candidature ou de l'entretien.
 - Entrée en formation : Conditionnée par la signature d'un contrat d'apprentissage avec une entreprise d'accueil.
-



Atouts de notre centre

- Accompagnement personnalisé pour chaque apprenant.
- Partenariats avec des enseignes locales pour faciliter les stages et l'alternance.
- Taux de réussite et d'insertion professionnelle .
- Une équipe pédagogique expérimentée et à l'écoute.



Pour toute information complémentaire, inscriptions ou accompagnement, notre équipe reste à votre disposition.

Contactez nous !

◆ contact@cfaedc.fr

◆ 07 69 12 45 46

◆ 07 59 54 14 61

Campus Lyon-Bron
9 avenue du 8 mai 1945
69500 Bron

Campus Salaise-sur-Sanne
Prochainement

Campus Paris Évry
6 rue des Bois Sauvages
91000 Evry-Courcouronnes