BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC)

Mis à jour le 2 juillet 2026

Conditions d'entrée et prérequis

Être titulaire d'un diplôme de niveau 4

Niveau d'entrée

Niveau 4 - BAC

Niveau de sortie

Niveau 5 - BAC +2

Public visé

Jeune de 17 à 29 ans révolus titulaire du Bac STMG, bac pro, bac général

Rythme

Alternance

Durée en centre

1350 heures

Validation

- **Brevet de Technicien Supérieur Négociation et Digitalisation de la Relation Client**
  Diplôme du Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche de niveau 5
  RNCP38368

Certification

Oui

Modalités d'évaluation

- Compétences validées en CCF
- Épreuves ponctuelles pratiques et écrites

Possibilité de validation par blocs de compétences

Objectifs professionnels

- L'activité du titulaire du brevet de technicien supérieur Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC) s'inscrit dans un contexte de mutations profondes et permanentes des métiers commerciaux, liées elles-mêmes aux évolutions et à la place qu'occupe la fonction commerciale dans les stratégies des entreprises et des organisations.
- Les nouvelles technologies et la dématérialisation des échanges complexifient le comportement des acheteurs et des consommateurs en même temps que leurs exigences s'intensifient. Mobiles et connectés en permanence, les clients attachent désormais autant d'importance aux services et à l'expérience offerts qu'au produit lui-même. La relation que le client va entretenir avec la marque et avec les commerciaux constitue plus que jamais un facteur clé de différenciation entre les offres.
- La mise en oeuvre d'une stratégie commerciale et marketing totalement individualisée où le relationnel puise sa source dans l'intelligence des données implique que pour nouer une relation de proximité avec le client, le commercial doit avoir une connaissance extrêmement précise et unifiée du client pour répondre à ses attentes et anticiper ses besoins en temps réel.

Contenu

- Développement de clientèle
- Négociation vente et valorisation de la relation client
- Animation de la relation client
- Veille et expertise commerciale
- Gestion de la relation client et e-relation
- Gestion de la vente en e-commerce
- Matières générales

Modalités pédagogiques

- Formation basée sur la pédagogie d'alternance avec des périodes de formation en centre complétée par des périodes de formation en entreprises dont les objectifs ont été définis en début de formation.
- Rythme de l'alternance : 1 semaine de cours / 1 semaine en entreprise
- Cours, travaux dirigés, travaux pratiques, Suivi individualisé

Profil des intervenants

- Equipe pluridisciplinaire expérimentée, personnel de l'éducation nationale connaissant parfaitement les objectifs du diplôme proposé.
- Référent, expert en apprentissage, en charge de votre parcours en centre et de votre suivi pour les périodes en entreprise

Les plus

Taux de satisfaction
85%

Réussite aux examens
100%

Insertion professionnelle
50% (dont 80% dans le domaine de la formation)

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC)

Non

Nombre de participants

15

Entrée-sortie permanente

Oui

Codes réglementaires

- Code RNCP : 38368
- Formacode 34076, 34561, 34040
- Code NSF : 312
- Code ROME : D1401, D1406, D1501, M1703, M1704

(50% en poursuite d'études)

Possibilité d'aménagement du parcours

Oui

Durée

Durée du contrat : 2 ans

Délais et modalités d'accès

- **Délais** : Entrée en formation en septembre, les entrées hors période sont possibles et étudiées au cas par cas afin de pouvoir respecter les conditions réglementaires et celles du référentiel de l'examen.
- **Modalités** : Réunion d'information collective. La signature d'un contrat d'apprentissage de 2 ans est un préalable à l'inscription en centre. Suivi individuel de la mise en lien avec l'entreprise jusqu'à signature du contrat d'apprentissage. Dépôt de dossier de candidature au lycée Chopin à Nancy.

Restauration collective sur place, possibilité d'hébergement

Financements possibles

Formation gratuite pour l'apprenti – Prise en charge par l'OPCO
Si vous êtes employeur, rapprochez-vous du GRETA-CFA pour plus d'informations
Aide à l'hébergement, à la restauration

Poursuite de parcours

Débouchés

- Commercial terrain
- Commercial sédentaire
- Conseiller commercial
- Chargé de clientèle
- Business Developer
- Technico-commercial
- Chargé d'affaires
- Conseiller bancaire
- Conseiller en assurance
- Conseiller immobilier
- Animateur commercial
- Chef de secteur
- Responsable de secteur (après expérience)
- Responsable commercial (après expérience)

Poursuite d'études

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC)

- Licence professionnelle Commerce et distribution / Métiers du marketing opérationnel / E-commerce et marketing numérique / Technico-commercial / Assurance, Banque, Finance
- Licence 3 Gestion / Économie-Gestion
- Bachelor Commerce et Marketing / Responsable du Développement Commercial / Marketing Digital / Commerce International

Référent handicap

Nos référents handicap sont à votre écoute pour l'analyse de vos besoins spécifiques et l'adaptation de votre formation.

Réseau

- GRETA-CFA Lorraine Centre
- 29 rue des Jardiniers
  54000 NANCY
- greta-lorraine-centre@ac-nancy-metz.fr
- 03 83 30 87 00