

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client – NDRC

Mis à jour le 13 mai 2026

Conditions d'entrée et prérequis

Apprentissage : être titulaire d'un
diplôme de niveau 4

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

BTS MS ; niveau V
Blocs de compétences :
RNCP38368BC01 – Relation client
et négociation-vente
RNCP38368BC02 – Relation client
à distance et digitalisation
RNCP38368BC03 – Relation client
et animation de réseaux

Certification

Oui

Modalités d'évaluation

Compétences validées en CCF et
en épreuves ponctuelles pratiques
et écrites

Entrée-sortie permanente

Non

RNCP 38368 : <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38368/>

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.
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

Non concerné

Réussite aux examens

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client – NDRC

100%

Insertion professionnelle

Retrouvez les indicateurs nationaux de l'apprentissage sur inserjeunes.education.gouv.fr

Durée

Durée du contrat : 2 ans

Délais et modalités d'accès

- Accès à l'apprentissage tout au long de l'année
- Restauration collective sur place, possibilité d'hébergement

Financements possibles

Prise en charge par l'OPCO
Aide au permis, à l'hébergement, à la restauration

Poursuite de parcours

Possibilité de poursuite d'études vers des licences, bachelors et masters spécialisés

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