

# Brevet de technicien supérieur Négociation et Digitalisation de la Relation Client

BTS NDRC

DIPLÔMANTE

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

### COMPETENCES

#### Bloc 1 - 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

#### 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 2290 Heures en entreprise

### Tarif(s) net de taxe

Alternance : formation rémunérée et coût de la formation pris en charge par l'OPCO de l'entreprise

### Adresse

**Brest - IFAC SUP'IFAC  
Campus des Métiers**

465 rue de Kerlaurent,  
BP 30037, Guipavas

29801 Brest cedex 9

<http://www.ifac-brest.fr/>

 **FRANCE  
compétences**  
CERTIFICATION  
enregistrée au RNCP

 **parcoursup**  
Entrez dans l'enseignement supérieur

## Les points forts de la formation

- Aide à la recherche d'entreprises (coaching) - Mise en relation avec des entreprises (job dating)
- Après votre formation, stage possible de 3 à 6 mois en Europe, dans le cadre du programme ERASMUS +
- 60 % des formateurs sont des professionnels d'entreprise
- Rencontre avec les anciens diplômés - Séminaire de rentrée
- Suivi et soutien individualisé

# Les conditions d'admission

## Prérequis

Le candidat au BTS NDRC doit avoir validé un diplôme ou titre de niveau 4 (bac) et s'intéresser au management des entreprises, à leur stratégie marketing et commerciale, ainsi qu'à leur environnement économique et juridique ; disposer de compétences relationnelles propres aux métiers commerciaux et à la prise en charge de la relation client, notamment via le web ; avoir le goût de valoriser des produits ou des services, d'argumenter, de négocier et de s'engager dans des relations commerciales ; avoir la capacité d'évoluer dans des environnements numériques et digitalisés

➔ **Niveau d'entrée :** BAC - Niveau 4

➔ **Niveau de sortie :** BAC+2 - Niveau 5

## Modalités d'entrée

Dès janvier dossier de candidature à retirer auprès de nos services et inscription via la plateforme Parcoursup. L'admission est définitive après étude du dossier de candidature, entretien de motivation et de validation du projet professionnel et signature d'un contrat d'alternance avec une entreprise. Délais d'accès à la formation de juillet à décembre (en dehors de cette période nous contacter). Pour une adaptation de la durée de la formation, nous consulter.

# 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

## ► PRÉSENTIEL

## Modalités d'évaluations

Examen final. Validation partielle de certaines épreuves possible. Certificateur : Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche

## Modalités pédagogiques

Une équipe pédagogique de formateurs expérimentés, tous issus du monde de l'entreprise. Formation en lien direct avec le monde professionnel, interventions de chefs d'entreprises, projets « terrain » en collaboration avec les acteurs économiques, apports théoriques, exercices, mises en situations ...

## Perspectives métiers

Vendeur, commercial, négociateur, conseiller, chargé d'affaires ou de clientèle, technico-commercial - télévendeur, 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

Poursuite en licence professionnelle, Bachelor ou titre professionnel de niveau VI ou école spécialisée.

## En savoir plus Certification professionnelle - diplôme

Date et mise à jour des informations : 20/11/2025

**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](http://www.cci-formation-bretagne.fr)

## Contacts



**BODENES Béatrice**

[beatrice.bodenest@ifac-brest.fr](mailto:beatrice.bodenest@ifac-brest.fr)

IFAC, Sup' IFAC Campus des Métiers Brest - N° SIRET 130 022 932 00086 - N° d'activité 53290897729  
465 rue de Kerlaurent, BP 30037, Guipavas - 29801 Brest cedex 9  
Tél. : 02 29 00 60 60 - [ifac@ifac-brest.fr](mailto:ifac@ifac-brest.fr) - <http://www.ifac-brest.fr/>



**JARNIOU Jean-Edouard**

[jean-edouard.jarniou@ifac-brest.fr](mailto:jean-edouard.jarniou@ifac-brest.fr)



**CCI FORMATION  
BRETAGNE**

## Les sessions



**Brest cedex 9**

- Nous contacter