

BTS NDRC

Négociation Digitalisation de la Relation Client

RNCP : 38368 / Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche
échéance : 31/12/2028
<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38368/>

Diplôme d'État de niveau 5 préparé sur 2 ans
Formation en alternance en contrat d'apprentissage.

Objectifs :

- Devenir un commercial généraliste et mettre en œuvre une stratégie commerciale et marketing afin de nouer une relation de proximité avec le client.
- Posséder une solide culture numérique.
- Accompagner le client tout au long du processus commercial et intervenir avant, pendant et après l'achat
- Dans une constante relation client, assurer les fonctions de prospection de clientèle, de négociation-vente et animation de réseaux.



Compétences

Relation client et Négociation vente

- Cibler et prospecter la clientèle
- 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

Conditions d'admission

- Formation de 24 mois rémunérée selon un barème fixé par l'État
- Avoir entre 16 et 29 ans
- Signer un contrat d'apprentissage
- Être titulaire d'un baccalauréat en 2ème année de BTS
- Possibilité d'allègements / d'équivalences
- **Inscription** : Basez-vous sur le planning Parcoursup et/ou contactez l'UFA (de mai à septembre 2026)
- Participer à un entretien de motivation
- **Prochaine rentrée** : 1er septembre 2026
- **Fin de l'année** : 30 juin 2028
- **Tarifs** :

Pour l'apprenti : aucun reste à charge

Pour un employeur du secteur privé : la formation est prise en charge par l'OPCO de l'entreprise, le coût est déterminé par la branche professionnelle de l'entreprise (plus d'infos en [cliquant ici](#)).

Pour un employeur du secteur public : la formation est prise en charge soit par le CNFPT selon son référentiel (plus d'infos en [cliquant ici](#)), soit par l'entreprise selon le NPEC moyen établi par France Compétences.

Formation rémunérée selon un barème fixé par l'État (plus d'infos en [cliquant ici](#))

Profil métiers :

L'élève de BTS NDRC sera capable de :

- Communiquer avec la clientèle
- Développer son sens de l'écoute
- Faire preuve de dynamisme et du sens des responsabilités
- Être autonome
- Avoir de l'ambition

Méthodes de travail :

- Cours magistraux
- Mise en situation en entreprise
- Travaux dirigés



Vous êtes en situation de handicap ?
Contactez-nous, nous étudierons les meilleures conditions pour vous accueillir.

Contenu de la formation

Culture générale et expression	1 h
Anglais	2 h
Culture économique juridique et managériale	5 h
Relation client-Négociation-Vente	4 h
Relation client-Digitalisation	3 h
Relation client-Animation de réseau	3 h
Total	18 h

Durée totale : 1350 h sur deux ans

Validation de la formation sous forme de CCF (Contrôle en Cours de Formation) et épreuves ponctuelles en fin d'année.

Pas de validation par blocs de compétences.

Résultats pour l'année écoulée

Date d'ouverture	1/09/21
Nombre d'apprentis	5
Taux d'insertion	20%
Taux d'interruption en cours de formation	0 %
Taux de rupture avec poursuite d'études	0%
Taux de réussite à l'examen	100 %
Taux de poursuite d'études	80 %
Taux d'apprentis présentés à l'examen	100 %
Taux d'insertion dans le domaine	20%
Taux de satisfaction des apprentis	86.33 %
Taux de satisfaction des employeurs	100 %

Contact : Mme GALLET - LE GOFF
 Tél : 02.33.12.26.30
 v.gallet-legoff@jand-argentan.fr
 www.jand-argentan.fr

Actions menées

Tout au long de l'année :

- Noham (ventes)
- Divam (ventes)
- Journal de l'Orne (prospection)
- E. Leclerc (fidélisation)
- Gunduz (prospection) ...



Emplois, secteurs d'activité

Les métiers visés sont :

- Commercial(e) ou attaché(e) commercial(e)
- Chargé(e) de prospection, de clientèle
- Téléprospecteur (trice), télévendeur(se)
- Vendeur(se) démonstrateur (trice), vendeur(se) à domicile
- Animateur (trice) de réseaux sociaux
- Métiers du Web et du e-commerce

Secteurs d'activité :

Toute forme d'organisation : artisanale, commerciale ou industrielle, associative, publique proposant des biens ou des prestations de services dès lors qu'une démarche commerciale est mise en œuvre :

- Banques
- Assurances
- Immobilier.

Poursuite d'études

Le titulaire d'un BTS NDRC peut poursuivre ses études :

- Intégrer une licence professionnelle :
 - Management et gestion de la relation client,
 - Pro-marketing des services et de la relation client,
 - Commerce international,
 - Commerce et distribution.
- Intégrer une école de commerce.

INSERJEUNES

[HTTPS://WWW.INSERJEUNES.EDUCATION.GOUV.FR/DIFFUSION/ETABLISSEMENT?ID_UAT=0610694Y](https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/ETABLISSEMENT?ID_UAT=0610694Y)