

BTS négociation et digitalisation de la relation client

BTS NDRC

Certifiante

Contrat appr.

Formation continue.

Réf. : 1201381F — Mise à jour : 16 octobre 2025

Organisme responsable : **ESCAM BREST**

Contenu

Objectifs

Les nouvelles technologies et la dématérialisation des échanges complexifient le comportement des acheteurs et des consommateurs.

L'activité de commercial s'inscrit dans un contexte de mutation des métiers sous les effets conjugués de l'élévation du degré d'exigence du consommateur, de l'ouverture des marchés et des évolutions technologiques. En effet, connectés en permanence, les clients attachent autant d'importance aux services et à l'expérience offerts, qu'au produit en lui-même.

Ce technicien supérieur est un expert de la relation client sous toutes ses formes (présentiel, à distance, ou en e-relation) et dans toute sa complexité. L'accélération de la digitalisation conduit ce titulaire à investir les contenus commerciaux liés à l'usage accru des sites web, des applications et des réseaux sociaux afin d'en tenir compte dans sa démarche commerciale.

Programme

- Culture générale et expression
- Langue vivante étrangère
- Culture économique, juridique et managériale
- Relation client et négociation vente
- Relation à distance et digitalisation
- Relation client et animation des réseaux

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée Niveau Bac général, pro ou techno, BP	Niveau de sortie Niveau BTS - Bac +2
---	--

Liste des certifications

BTS négociation et digitalisation de la relation client Code RNCP : 38368

Métiers associés

- D1406** — Management en force de vente
- M1703** — Management et gestion de produit
- M1704** — Management relation clientèle
- D1501** — Animation de vente
- D1401** — Assistanat commercial

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
1627439	Présentiel	Brest	01/09/2024	29/06/2026
1627440	Présentiel	Brest	01/09/2024	29/06/2026
1869752	Présentiel	Brest	31/08/2025	29/06/2027
1869756	Présentiel	Brest	31/08/2025	29/06/2027

Source : GREF Bretagne #1201381F