

# BTS négociation et digitalisation de la relation client

## BTS NDRC

Certifiante

Contrat appr.

Contrat pro.

Formation continue.

Réf. : 23119498F — Mise à jour : 14 novembre 2024

Organisme responsable : **ESUP GROUP - Rennes**

### Contenu

#### Objectifs

Le titulaire du BTS NDRC a pour perspective de gérer la relation client dans sa globalité, en contribuant ainsi à la croissance du chiffre d'affaires de son entreprise dans une optique de développement durable. Il intervient sur l'ensemble des activités avant, pendant et après l'achat: conseils, prospection, animation, devis, veille, visites, négociation-vente-achat, suivi après-vente, fidélisation.

#### Programme

##### Enseignements généraux

- Culture économique, juridique et managériale
- Culture générale et expression
- Anglais

##### Enseignements techniques et professionnels

- Relation client et négociation-vente
- Relation client à distance et digitalisation
- Relation client et animation de réseaux
- Atelier de professionnalisation

##### Projets professionnels

- Négociation-vente et accompagnement d'une relation client
- Organisation et animation d'un événement commercial
- Animation de la relation client digitale et développement de la relation en e-commerce
- Animation de réseaux (distributeurs, partenaires, vente directe) et étude réflexive réseau

### Certifications préparées et métiers visés

|                                                                 |                                                |
|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| Niveau d'entrée<br><b>Niveau Bac général, pro ou techno, BP</b> | Niveau de sortie<br><b>Niveau BTS - Bac +2</b> |
|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|

#### 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         |
|------------|------------|---------------------------|------------|------------|
| 1854672    | Présentiel | Saint-Jacques-de-la-Lande | 31/08/2025 | 29/06/2027 |
| 1856366    | Présentiel | Saint-Jacques-de-la-Lande | 31/08/2025 | 29/06/2027 |

Source : GREF Bretagne #23119498F