

BTS négociation et digitalisation de la relation client

BTS NDRC

Certifiante

Formation continue.

Contrat appr.

Réf. : 23121718F — Mise à jour : 2 décembre 2025

Organisme responsable : **ESCAM RENNES**

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 de sortie
Niveau Bac général, pro ou techno, BP	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
1621225	Présentiel	Rennes	01/09/2024	29/06/2026
1621226	Présentiel	Rennes	01/09/2024	29/06/2026
1806607	Présentiel	Rennes	31/08/2025	29/06/2027
1806608	Présentiel	Rennes	31/08/2025	29/06/2027
2084596	Présentiel	Rennes	30/08/2026	29/06/2028
2084618	Présentiel	Rennes	30/08/2026	29/06/2028

Source : GREF Bretagne #23121718F