



BTS NDRC

Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Titre certifié de niveau 5

Fiche RNCP

- [RNCP 38368](#)



Date de publication RNCP

- 11/12/2023

Prérequis

- Niveau 4 (baccalauréat)
obligatoire

Public visé

- Sans condition d'âge pour les
personnes reconnues travailleur
handicapé
- Demandeur d'emploi -
Reconversion

Durée de la formation

- 2ans: 650h de cours et 560h de
stage
- À partir de septembre 2026 à juin
2028

Cout de la formation

- Coût de 9,40€ / heure

Min 8 participants

Objectifs de la formation

Le métier en Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC) consiste à développer et fidéliser la clientèle en utilisant les outils numériques et les techniques commerciales. Le professionnel du NDRC prospecte et conseille les clients, négocie des offres adaptées, gère la relation client sur tous les canaux (physique et digital), suit les ventes et contribue à la satisfaction et à la fidélisation des clients tout en participant au développement commercial de l'entreprise.

Modalités et délais d'accès

- Dossier de candidature à compléter en ligne, entretien de positionnement et réponse dans les 15 jours après la réception du dossier dûment rempli et accompagné des pièces justificatives demandées
- Délai d'accès en fonction de la date de signature et d'acceptation du financement
- Adaptation de parcours possible selon les prérequis
- Dossier de candidature en ligne



Programme de formation

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

Culture générale et expression

Culture économique, juridique et managériale

Communication en Anglais

Modalités et moyens pédagogiques

- Formation en présentiel avec alternance d'apports théoriques et de mise en situations pratiques pour ancrer les apprentissages
- Salles de formation équipées et aménagées d'équipements spécifiques
- Pas de passerelle ni d'équivalence
- Apports théoriques et pratiques
- Echanges à partir des situations professionnelles vécues
- Etude de cas

Modalités d'évaluations

- Evaluations des compétences tout au long de la formation
- Epreuves ponctuelles orales et écrites
- Le diplôme est obtenu par l'obtention d'une note moyenne supérieure à 10/20 sur l'ensemble des épreuves
- Possibilité de valider un ou plusieurs blocs de compétences
- Rencontre avec des entreprises

Valeurs ajoutées

- Notre centre de formation propose un accompagnement personnalisé dès le dépôt du dossier de candidature
- Aide à la rédaction du CV et de la lettre de motivation
- Un point écoute est disponible auprès de la responsable pédagogique
- Suivi et accompagnement durant la durée de la formation
- Examens blancs

Poursuites et débouchés

- Possibilité de poursuivre vers une Licence pro, un Bachelor (ex : RDC) ou école de commerce.
- Le titulaire du BTS peut exercer comme vendeur, représentant, commercial terrain, négociateur, délégué commercial, conseiller commercial, chargé d'affaires ou de clientèle, technico-commercial, chef de secteur, etc.

Nos indicateurs de performance

- Réussite à la session de certification 95,2 %
- Insertion global
- Insertion dans le métier visé
- Poursuite d'études
- Taux d'interruption 32 %

Accessibilité handicap

- Accueil et accès des publics en situation d'handicap
- Locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite
- Orientation et adaptation pédagogique possible, tutoré par un référent handicap

Contacts

Chargée des relations entreprises et candidats

Estelle CASTEELE

03.20.76.99.84 / 07.57.76.82.83
conseileicf@eic-tourcoing.fr

Référente handicap au sein de l'UFA EIC Formation

Anne-Carole MAJDA

03.20.76.99.87 amajda@eic-tourcoing.fr

Référente handicap au sein du CFA

Maud LACASSAIGNE

handicap@cfajeaubosco

Lieu de formation

EIC FORMATION

14 rue de l'Alma - BP 90279
59202 Tourcoing Cedex
contacteicf@eic-tourcoing.fr
03.20.76.99.80



Pour plus d'info
eic-tourcoing.fr

Version_4 du 22/01/2026