



# BTS

Brevet de Technicien Supérieur

## Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC)

Le technicien supérieur NDRC est un commercial généraliste, capable d'exercer dans tous types d'activités, d'organisations, de clientèles et quelle que soit la forme de la relation client (en présentiel, à distance, e-relation).

Dans le cadre d'une stratégie omnicanale, il sait gérer de multiples points de contact pour installer une plus grande proximité avec les clients ; sa capacité à traduire leurs exigences de plus en plus élevées en solutions adaptées lui permet d'instaurer des relations durables de confiance. Il doit asseoir, développer, accompagner et optimiser la valeur à vie des différents segments visés.

L'accélération de la digitalisation des activités commerciales conduit le titulaire du BTS NDRC à investir les contenus commerciaux liés à l'usage accru des sites web, des applications et des réseaux sociaux. En lien direct avec le client, le titulaire du BTS NDRC est un vecteur de communication interne et externe.



1350 heures en centre (sur 2 ans)

**FA**

Formation en alternance



Lycée Honoré d'Urfé • Saint-Etienne  
Lycée Albert Thomas • Roanne

**GRETA CFA Loire**  
04 77 32 48 02  
greta-cfa.loire@ac-lyon.fr

[www1.ac-lyon.fr/greta/loire](http://www1.ac-lyon.fr/greta/loire)



### FORMATION

#### ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL

##### 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

##### 2. Relation client à distance et digitalisation

Maîtriser la relation omnicanale, animer la relation client digitale, développer la relation client en e-commerce

##### 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

#### ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL

##### 1. Culture générale et expression

Appréhender et réaliser un message écrit, communiquer oralement

##### 2. Langue vivante étrangère 1

##### 3. Culture économique, juridique et managériale

### PRÉREQUIS & MODALITÉS D'ACCÈS

Être titulaire du baccalauréat ou d'une formation de niveau 4

### RECONNAISSANCE DES ACQUIS

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC) (Niveau 5)

### MODALITÉ D'ÉVALUATION

Évaluation de fin de formation sous forme d'épreuves ponctuelles ou en CCF (contrôle en cours de formation)

