Tertiaire

BTS NDRC (NÉGOCIATION ET DIGITALISATION RELATION CLIENT)

Devenez expert en relation client et stratégie commerciale avec le **BTS NDRC** !

Le **BTS NDRC est une formation** de niveau Bac +2 qui forme des professionnels capables de gérer la relation client dans sa globalité, en intégrant les nouveaux outils numériques pour optimiser une stratégie commerciale et marketing omnicanale.

Ainsi le technicien en négociation et digitalisation de la relation client est un acteur clé de la relation entre l'entreprise et son marché, assurant la gestion commerciale depuis la prospection jusqu'à la fidélisation.

Grâce à son esprit d'anticipation, il veille à l'application efficace de la politique commerciale et contribue à son développement en s'appuyant sur une analyse approfondie des marchés.

Organisé et pragmatique, il exploite avec habileté les nouvelles technologies de l'information et de la communication.

Dans une dynamique de réseau, il établit des relations commerciales fondées sur l'écoute et la force de persuasion.

Son expertise en collaboration le prépare naturellement à évoluer vers des fonctions managériales.

ORGANISATION

- Lieux de formation : Ramonville St Agne /Montpellier
- Durée : 2 à 3 jours/semaine en centre de formation/ le reste en entreprise. Contrat en alternance de 24 mois - 675 heures de formation par an soit 1350 heures sur 24 mois.
- Modalités : Mixte (Présentiel + Distanciel)
- Délai d'accès à la formation : Entre 1 et 3 mois
- Modalité d'accès : Participation à une information collective – Passage de test de prérequis – Entretien individuel
- Accessibilité VAE : Non
- Effectif : 20

PROFILS & PRÉREQUIS

Niveau BAC

CERTIFICATION/VALIDATION

- Libellé de la certification : BTS NDRC (Négociation et digitalisation de la relation client)
- Niveau : Bac +2
- Code RNCP/RS : 38368
- Nom du certificateur : Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche
- Date d'enregistrement de la certification : 31 /12/2028

FORMATION NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT : SUITE DE PARCOURS & DÉBOUCHÉS

La **formation négociation et digitalisation de la relation client** forme des managers de la vente, des commerciaux capables de gérer la relation client dans sa globalité, de la prospection jusqu'à la fidélisation.

Le titulaire du BTS est un vendeur-manageur commercial qui travaille dans des entreprises ou organisations de toute taille proposant des biens ou des prestations de services dès lors qu'elles mettent en oeuvre une démarche commerciale. Il exerce ses activités essentiellement en équipe avec tous les acteurs de la relation client. Pour assurer ses missions, il est amené à établir des relations avec les collaborateurs et partenaires de l'organisation quel que soit le domaine fonctionnel (production, recherche-développement, marketing, financier, juridique, administratif, etc...).

Découvrez nos autres formations du secteur tertiaire !

FINANCEMENTS & PRIX

- Contrat de professionnalisation
- Contrat d'apprentissage
- Pro A
- Autofinancement
- **Prix de la formation** : 8500€/an

OBJECTIF DU BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

L'objectif principal du **BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client** est de former des commerciaux capables de :
Prospecter et fidéliser des clients en utilisant les outils numériques.
Gérer la relation client sur plusieurs canaux (physique, digital, téléphonique).
Utiliser les réseaux sociaux et le e-commerce pour dynamiser les ventes.

Négocier et vendre des produits ou services en s'adaptant aux besoins des clients.
Piloter des projets commerciaux et analyser les performances.

En résumé, le **BTS NDRC en alternance** ou en continu prépare à une carrière commerciale moderne, où la relation client est au cœur de la stratégie des entreprises.

*Pas d'apprenants en 2025

CONTENUS DE LA FORMATION BTS NDRC

Unité 1 : Culture générale et Expression

- Développer des compétences en communication écrite et orale.
- Renforcer les capacités d'argumentation et d'analyse
- Maîtriser les outils de rédaction professionnelle.

Unité 2 : Langue vivante étrangère (Anglais)

- Maitriser le vocabulaire professionnel lié à la relation client et au commerce.
- Être capable de négocier et d'interagir dans un contexte international.
- Approfondir les compétences en compréhension et expression écrites/orales.

Unité 3 : Culture économique, juridique et Managériale (CEJM)

- Comprendre les mécanismes économiques, juridiques et de management.
- Analyser l'environnement de l'entreprise et les contraintes légales.
- Intégrer les enjeux de la digitalisation dans le management.

Unité 4 : Relation client et négociation-vente

- Maîtriser les techniques de négociation et de vente.
- Développer des stratégies adaptées à différents types de clients.
- Utiliser des outils numériques pour optimiser la relation client.

Unité 5 : Digitalisation et relation client

- Mettre en œuvre des solutions digitales pour gérer la relation client.
- Maitriser les CRM et autres outils numériques.
- Adapter les pratiques commerciales aux tendances numériques.

Unité 6 : Animation et dynamisation de réseaux

- Développer des compétences en animation de réseaux commerciaux.
- Analyser les réseaux sociaux et leur impact sur la relation client.
- Créer et suivre des campagnes digitales.

Unité 7 : Atelier de professionnalisation.

- Simulations de négociations, projets en équipe, études de cas.
- Suivi individualisé pour la préparation aux examens, entretiens d'embauche, et projets personnels.

MÉTHODES & SUIVI PÉDAGOGIQUE

Le parcours de la formation deTechnicien en **Négociation et digitalisation de la relation client (en BTS)** est basé sur des méthodes pédagogiques centrées sur l'individualisation.
Nous faisons le choix d'une stratégie pédagogique ayant pour objectif :

- D'individualiser les parcours en proposant à chaque personne un parcours personnalisé,
- Développer l'autonomie en rendant nos apprenants acteurs de leurs apprentissages,
- Développer la culture technologique, en intégrant toutes les composantes, y compris celles en lien avec la sécurité sur le poste de travail,
- Développer des attitudes, des méthodes et la rigueur professionnelle.

Des phases de cours et des études de cas individualisées sont intégrées dans la plateforme EAO ADRAR, la validation se fait avec le formateur référent au travers d'un travail collaboratif en petit groupe.

Les phases de TP sont évaluées individuellement par le formateur référent qui consigne les résultats dans un portefeuille de compétences.

Des temps encadrés sur TD et TP sont également prévus pour préparer le diplôme.

Une salle informatique est à disposition pour la constitution du rapport de stage et de l'activité en entreprise, nécessaire au passage du BTS NDRC.

La **formation BTS NRDC en alternance** ou en continu a pour objectif l'insertion professionnelle mais avec un très bon dossier ou une mention à l'examen, une poursuite d'études est envisageable en licence professionnelle du domaine commercial, en licence LMD (L3 en économie-gestion ou en sciences de gestion), en école supérieure de commerce ou de gestion ou en école spécialisée (écoles du réseau EGC, formations Négoventis etc.) par le biais des admissions parallèles.

Exemple(s) de formation(s) :

Attaché commercial
Licence pro mention assurance, banque, finance : chargé de clientèle
Licence pro mention commercialisation de produits et services
Licence pro mention e-commerce et marketing numérique
Licence pro mention métiers du marketing opérationnel
Licence pro mention technico-commercial
Diplôme du programme grande école de SKEMA BS

MODALITÉS D'ÉVALUATION DU BTS NDRC EN FORMATION

Une évaluation préformative est réalisée en amont du parcours. Elle permet l'évaluation des besoins, la vérification des prérequis et l'individualisation et la personnalisation de la formation.

Les apprentissages sont mesurés tout au long du parcours de formation et donnent lieu à la rédaction d'un carnet de compétences.

L'évaluation de la satisfaction est réalisée en milieu et en fin de parcours.

MOYENS PÉDAGOGIQUES & TECHNIQUES

La formation se déroule dans nos salles informatisées et dédiées aux métiers du tertiaire sur une surface totale d'environ 250 m2 se composant d'un parc informatique de 73 PC. Une salle informatique équipée de 14 PC est disponible pour effectuer des recherches technologiques. Trois salles de cours "classiques" sont également utilisées dès que nécessaire.

EQUIPE PÉDAGOGIQUE

Le/la coordinateur.rice de la filière : il/elle prend en charge le recrutement des stagiaires, l'individualisation de leur parcours de formation, la coordination des groupes et le suivi individuel tout au long du parcours. Il/elle garantit l'articulation et la fluidité du parcours de formation individualisé de chacun.

Le/la formateur.rice référent du dispositif : il/elle est le garant technique de la formation et gère au quotidien la formation.

Les formateur.rice techniques : ils/elles sont expert.e.s dans leur domaine d'intervention. Ils/elles possèdent tous une expérience de plus de 5 ans dans le métier et sont formé.e.s à la pédagogie pour adultes.

Le/la référent·e handicap : Il/elle s'assure de la faisabilité organisationnelle (horaires, rythme), matérielles et pédagogiques (aides humaines, supports pédagogiques adaptés) pour les personnes en situation de handicap en formation.

Accessibilité de nos formations : https://www.adrar-formation.com/accessibilite-des-formations/

LOCAUX MIS À DISPOSITION

L'ADRAR vous accueille dans ses locaux ouverts au public du lundi au vendredi de 8h45 à 17h.

Un accueil téléphonique est assuré sur la même amplitude horaire.

Les locaux, desservis par les transports en commun, sont entièrement accessibles aux personnes en situation de handicap.

Ils comprennent des salles de cours, des salles informatiques, une salle "ressources " et des ateliers techniques.

Les locaux sont également équipés d'une zone de détente avec distributeurs.

L'ensemble de la structure est couverte par notre réseau WIFI. Nous garantissons un accès gratuit et permanent au réseau Internet haut débit à l'ensemble des utilisateurs de la structure.

Fiche mise à jour le : *30/09/2026*

Contact Toulouse / Ramonville

adrarinfo@adrar-formation.com - 05 32 09 51 33

Contact Montpellier

montpellierinfo@adrar-formation.com - 04 48 22 14 96