

# BTS Négociation et digitalisation de la relation client (NDRC)

## Financement

Formation professionnelle continue  
Non conventionnée / sans dispositif

## Organisme responsable et contact

GRETA DU LIMOUSIN  
Pôle Gestion Management Relation Client  
05.55.12.31.31  
contact.gretadulimousin@ac-limoges.fr

## Accès à la formation

### Publics visés :

Demandeur d'emploi  
Jeune de moins de 26 ans  
Personne handicapée  
Salarié(e)  
Actif(ve) non salarié(e)

### Sélection :

Dossier  
Entretien

### Niveau d'entrée requis :

Niveau 4 : Baccalauréat (Niveau 4 européen)

### Conditions d'accès :

La formation est ouverte aux titulaires du baccalauréat Général, STMG spécialité mercatique Bac Pro Commerce, Vente ou Services. L'accès au BTS se fait sur dossier et entretien

### Prérequis pédagogiques :

Non renseigné

Contrat de professionnalisation possible ?

Oui

## Objectif de la formation

À l'issue de la formation, le titulaire du BTS « Négociation et Digitalisation de la Relation Client » est un vendeur, négociateur, commercial, animateur de réseau/site e-commerce, téléconseiller, conseiller client à distance. Il est capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités et tout type d'organisation, avec tout type de clientèle (B to B, B to C, B to G), quelle que soit la forme de la relation client (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité. Il accompagne le client / usager tout au long du processus commercial et intervient sur l'ensemble des activités avant, pendant et après l'achat : conseils, prospection, animation, devis, veille, visites, négociation-vente/achat, suivi après-vente/achat. Cet accompagnement se fait directement ou via un réseau de partenaires. Il est amené à établir des relations avec les collaborateurs et partenaires de l'organisation quel que soit le domaine fonctionnel (production, recherche et développement, marketing, financier, juridique, administratif, etc.).

## Contenu et modalités d'organisation

Le référentiel de certification est découpé en blocs de compétences : Bloc 1 - Relation client et négociation-vente : Prospection clientèle, négociation client, organisation et animation d'évènement commercial. Bloc 2 - Relation client à distance et digitalisation : Gestion de la relation client à distance, de l'e-relation et de la vente en e-commerce. Bloc 3 - Relation client et animation de réseaux : Implantation et promotion de l'offre chez des distributeurs, développement et animation d'un réseau de partenaires, création et animation d'un réseau de vente directe. Culture générale et expression : Communication écrite et orale. Communication en langue vivante étrangère (anglais) : Compréhension de documents écrits, productions et interactions orales. Culture économique, juridique et managériale : Analyse de situations, exploitation d'une base documentaire, proposition de solutions argumentées.

Parcours de formation personnalisable ?  Oui  Type de parcours  Mixte

## Validation(s) Visée(s)

**BTS négociation et digitalisation de la relation client - Niveau 5 : DEUG, BTS, DUT, DEUST (Niveau 5 européen)**

MON COMPTE FORMATION Éligible au CPF

## Et après ?

### Suite de parcours

Non renseigné

## Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00186764	du 05/10/2020 au 30/06/2022	Limoges (87)	GRETA DU LIMOUSIN		MON COMPTE FORMATION FPC	Contrat pro
00222541	du 01/10/2021 au 30/06/2023	Limoges (87)	GRETA DU LIMOUSIN		MON COMPTE FORMATION FPC	Contrat pro
00261305	du 03/10/2022 au 30/06/2024	Limoges (87)	GRETA DU LIMOUSIN		MON COMPTE FORMATION FPC	Contrat pro
00337768	du 01/09/2023 au 13/07/2025	Limoges (87)	GRETA DU LIMOUSIN		Non éligible	Contrat pro

**00337767**

du 01/09/2023 au  
13/07/2025

Limoges (87)

**GRETA DU  
LIMOUSIN**

**MON  
COMPTE  
FORMATION**

FPC

**00423454**

du 07/10/2024 au  
10/07/2026

Limoges (87)

**GRETA DU  
LIMOUSIN**

**MON  
COMPTE  
FORMATION**

FPC

**00423455**

du 07/10/2024 au  
10/07/2026

Limoges (87)

**GRETA DU  
LIMOUSIN**

Non  
éligible

Contrat  
pro