

# BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

## Financement

Formation professionnelle continue  
Non conventionnée / sans dispositif

## Organisme responsable et contact

GROUPE ALTERNANCE  
POITIERS  
ADROVER  
06.63.67.88.66  
h.adrover@groupe-alternance.com

## Accès à la formation

### Publics visés :

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

### Sélection :

Dossier  
Tests  
Entretien  
Information collective

### Niveau d'entrée requis :

Niveau 4 : Baccalauréat (Niveau 4 européen)

### Conditions d'accès :

Diplôme ou titre de niveau 4 obligatoire.

### Prérequis pédagogiques :

Formation ouverte à toute personne titulaire d'un diplôme ou Titre de niveau 4 quelle que soit la filière préalable (générale, technologique, professionnelle). Un cursus préalable en lien avec la formation souhaitée reste néanmoins un atout non négligeable.

### Contrat de professionnalisation possible ?

Non

## Objectif de la formation

Commercial généraliste, capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités et dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle, le technicien supérieur NDRC est un expert de la relation client considérée sous toutes ses formes (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. Le titulaire du BTS NDRC investit les contenus commerciaux liés à l'usage accru des sites web, des applications et des réseaux sociaux.

## Contenu et modalités d'organisation

- Culture générale et expression : Vérifier l'aptitude des candidats à communiquer avec efficacité - Culture économique, juridique et managériale : Economie générale, droit, management d'entreprise - Langue vivante 1 (Anglais) : Evaluer la compréhension de la langue étrangère à l'oral; évaluer l'expression et la communication orale - Relation client et négociation-vente : Développement de clientèle; négociation, vente et valorisation de la relation client; animation de la relation client; veille et expertise commerciales - Relation client à distance et digitalisation : gestion de la vente en e-commerce; gestion de la relation client à distance; gestion de la e-relation client - Relation client et animation de réseaux : Animation de réseaux de distributeurs; animation de réseaux de partenaires; animation de réseaux de vente directe

Parcours de formation personnalisable ? **Oui** Type de parcours **Modularisé**

## Validation(s) Visée(s)

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

## Et après ?

### Suite de parcours

Le titulaire du BTS NDRC peut viser les métiers d'attaché commercial, télévendeur et à moyen terme, ceux de responsable réseau ou de manager commercial. Il peut également envisager une poursuite d'études sur des formations de niveau 6.

## Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00535266	du 01/09/2025 au 31/08/2027	Saint-Benoît (86)	GROUPE ALTERNANCE POITIERS		Non éligible	