

NOUVEAU - RENTRÉE 2026



Brevet de Technicien Supérieur

Négociation et digitalisation de la relation client

RNCP 38368

TU AIMES PARLER, CONVAINCRE ET ÊTRE SUR LES RÉSEAUX ?

LE BTS NDRC, C'EST APPRENDRE À NÉGOCIER, GÉRER DES CLIENTS ET FAIRE DU BUSINESS EN VERSION DIGITALE. DU CONCRET, DU CHALLENGE, DU DIGITAL

2 ANS POUR DEVENIR UN(E) PRO DE LA RELATION CLIENT.

PRÊT(E) À PASSER AU NIVEAU SUPÉRIEUR ?

2

ANS EN ALTERNANCE

EN PRÉSENTIEL

NIVEAU

5

Le monde du commerce évolue en permanence. Les entreprises doivent s'adapter à des clients toujours plus connectés, informés et exigeants. Aujourd'hui, la relation client est au cœur de la performance des organisations : il ne s'agit plus seulement de vendre un produit ou un service, mais de construire une relation durable, personnalisée et de qualité.

C'est dans ce contexte que s'inscrit le BTS NDRC. Cette formation en deux ans prépare des professionnels capables d'accompagner le client tout au long de son parcours, que ce soit en face à face, à distance ou via les outils digitaux. Le titulaire du BTS NDRC intervient dans toutes les étapes de la relation commerciale : prospection, négociation, vente, suivi, fidélisation et développement d'un portefeuille clients.

Le BTS NDRC forme ainsi des professionnels polyvalents, capables d'évoluer dans des secteurs variés (banque, assurance, immobilier, grande distribution, services, industrie, etc.) et d'exercer des fonctions liées au développement commercial et à la gestion de la relation client.

Il répond aux nouvelles exigences du marché : digitalisation des échanges, personnalisation des offres, importance de l'expérience client et adaptation permanente aux évolutions économiques et technologiques.

RYTHME D'ALTERNANCE

- 2 jours en formation / 3 jours en entreprise (calendrier fourni à l'inscription)
- 675 heures de formation / an
- 970 heures en entreprise / an

Contrat d'apprentissage ou de professionnalisation

CONDITIONS D'ENTRÉE

- Titulaire d'un **baccalauréat** ou équivalent de **Niveau 4**

PROFIL

- Intéressé par le commerce, la communication et le numérique
- Sens du contact, de l'échange et de la négociation
- Dynamique, persuasif, à l'écoute des besoins
- Curieux et à l'aise avec les NTIC
- Esprit d'équipe et autonome
- Sérieux, ponctuel et orienté résultats
- Sens du défi et de la satisfaction client



Brevet de Technicien Supérieur

Négociation et digitalisation de la relation client

RNCP 38368

PROGRAMME DE FORMATION

GÉNÉRAL

- Culture générale et expression
- Langue vivante étrangère
- Culture économique, juridique et managériale
- Atelier de professionnalisation

PROFESSIONNEL

RELATION CLIENT ET NÉGOCIATION-VENTE

BLOC 1

- Cibler et prospector la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un événement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale

RELATION CLIENT À DISTANCE ET DIGITALISATION

BLOC 2

- Maîtriser la relation omnicanale
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client en e-commerce

RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX

BLOC 3

- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- Développer et animer un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe

COMPÉTENCES:

- Cibler et prospector la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un évènement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale
- Maîtriser la relation omnicanale
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client en e-commerce
- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- Développer et animer un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe



FUTURS EMPLOIS

- Conseillé commercial
- Chargé d'affaires ou de clientèle
- Négociateur
- Télévendeur
- Conseiller client à distance
- E-marchandiseur
- Chef de secteur
- Animateur réseau
- Rédacteur web e-commerce
- Représentant
- Responsable e-commerce

POURSUITES D'ÉTUDES

- Bachelor banque assurance (dispensé au lycée bahuet)
- Licence pro e-commerce et marketing numérique
- Licence pro mention métiers du marketing opérationnel
- Licence pro mention technico-commercial
- Ecole de commerce

MODALITÉS D'INSCRIPTION

- Admissions via la **procédure parcoursup** sur le site <https://www.parcoursup.fr>
- L'admission se fait sur **examen du dossier** du candidat
- Pour les élèves ne pouvant pas entrer dans la procédure (cas particuliers): possibilité de retirer un dossier de candidature auprès du secrétariat du Lycée.