

BTS NDRC - Négociation et Digitalisation de la Relation Client

En apprentissage – 1^{ère} et 2nde année – ANNECY

OBJECTIFS

Obtention du **BTS NDRC**

- Gérer la relation client de la prospection jusqu'à la fidélisation en présentiel, à distance ou via internet
- Piloter, organiser l'activité commerciale
- Négocier et confirmer les ventes
- Exploiter et produire les informations commerciales, assurer le management de l'activité commerciale

CONTENUS

• 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

• Relation client à distance et digitalisation

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

• 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

- Culture Générale et expression

PRÉ-REQUIS

Répondre aux critères d'éligibilité au contrat d'apprentissage

La formation est accessible, sous réserve d'être titulaire d'un BAC Technologique STMG ou d'un BAC Métiers de la Vente et du Commerce

Goût du challenge, esprit d'équipe, autonomie, sens des responsabilités, bon relationnel, respect du client en toute circonstance, envie de se dépasser et d'évoluer

MODALITÉS D'ADMISSION

Inscription via PARCOURSUP
Admission sur dossier et entretien

PUBLIC

Jeunes sous statut scolaire ou apprenti en continuité de parcours
Accessible aux personnes en situation de handicap

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Rythme hebdomadaire : **35 h**
- Nombre de participants : **22 maximum**

- **Présentiel** en groupe : alternance d'apports techniques et de travaux pratiques
- Formation individualisée accompagnée
- Formation pratique en atelier ou en situation de travail
- Groupe dédié

INTERVENANTS

Enseignants titulaires de l'Education Nationale

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Dossier Professionnel
- Épreuves pour chaque bloc de compétences
- La progression des acquis est évaluée régulièrement tout au long de la formation

VALIDATION

- Niveau 5 (BTS ou BUT)
- **RNCP** : [38368](#)
- Ministère de l'Education Nationale, de la Jeunesse et des Sports
- Possibilité de valider un/ou des blocs de compétences selon le référentiel

TARIF

Selon le niveau de prise en charge des contrats d'apprentissage [cf. référentiels dédiés]

- Aucun frais à la charge de l'apprenti
- Frais pédagogiques pris en charge par l'OPCO ou l'entreprise d'après les modalités des branches professionnelles

Nous consulter pour un parcours personnalisé sur mesure

MODALITÉS DE FINANCEMENT

Contrat d'apprentissage

DURÉE INDICATIVE

Durée totale maximale : **1607 h / an**

En centre : **675 h**

En entreprise : **932 h**

Cette durée est ajustable en fonction des dispenses d'examen

DÉLAI D'ACCÈS

1 session par an en septembre

DATES PRÉVISIONNELLES

Du 01/09/2025 au 09/07/2027



CONTACTS COMMERCIAUX ET LIEUX

Lycée C. Baudelaire – ANNECY

Cyrille COURSON – Coordonnateur – **04 50 97 22 59**
cyrille.courson@gmail.com

Romain DURAND – Coordonnateur – **04 50 97 22 59**
romain.durand@gmail.com



Le lycée est accessible aux personnes en situation de handicap

POURSUITE D'ÉTUDES

Attaché commercial (réseau Négoventis), Licence pro mention assurance, banque, finance : chargé de clientèle, Licence pro mention commercialisation de produits et service, Licence pro mention e-commerce et marketing numérique, Licence pro mention métiers du marketing opérationnel

MÉTIER / DEBOUCHÉS

Chargé clientèle, Attaché commercial, Chargé d'affaires, Assistant manager, Téléconseiller

→ Plus d'informations

[BTS négociation et digitalisation de la relation client - Onisep](#)

LES + DE LA FORMATION

Indicateurs 2024

- Taux de réussite aux examens = **85 %**
- Taux de satisfaction = **92.6 %**
- Taux d'insertion professionnelle = **56%**



LYCÉE CHARLES BAUDELAIRE