BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Diplôme d'État (BAC +2) - Délivré par le Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche

Objectifs de la formation

Le titulaire du **BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client** (NDRC) est un(e) commercial(e) hors pair qui sait manier les **outils de vente** «classiques» et **digitaux** pour en faire des vecteurs de développement des ventes de l'entreprise.

À l'issue de la formation, **les apprenants seront en capacité** de :
- **Prospecter** une clientèle de particuliers ou de professionnels
- Établir **un plan d'actions commerciales et marketing**
- **Réaliser des propositions** commerciales et actions de communication
- Intégrer **les outils digitaux** dans la stratégie de vente de l'entreprise (ex. stratégie de social selling, publication sur les réseaux sociaux, ...)
- Créer ou **mettre à jour un site web** (Worpress/Prestashop)

- **Durée**
  2 ans (1 350 heures de formation)
- **Prérequis**
  BAC ou diplôme de même niveau
- **Modalités**
  Alternance • Apprentissage
- **Rentrée**
  28 septembre 2026
- **Campus**
  Clermont-Ferrand

Ici votre avenir vous ressemble !

Validation

Le **BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client** est délivré après réussite aux examens par le Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche.

C'est un **diplôme reconnu par l'État Français**, de niveau BAC+2.

STRUCTURE D'ACCUEIL

Toute entreprise - artisanale, commerciale ou industrielle, associative, publique - **proposant des biens ou des prestations de services**, quelle que soit sa taille, dès lors qu'elle met en œuvre une démarche commerciale.

Il permet à son titulaire d'exercer dans **tous les domaines d'activités** sans exclusion.

Perspectives

Poursuite d'études

Le **BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client** constitue une étape structurante dans un parcours de formation dans le domaine de la vente et peut permettre une **poursuite d'études vers une licence professionnelle** ou un **Bachelor**.

Insertion professionnelle

- Commercial(e)
- Chargé(e) d'affaires
- Conseiller(ère) clientèle
- Animateur(rice) commercial(e)
- Social seller
- Chef(fe) de secteur

CONTACT

CFI Formation
4, rue Pierre Boulanger
63100 Clermont-Ferrand

Tél. **04 73 90 21 52**
recrutement@cfiformation.fr
www.cfiformation.fr

CANDIDATURE

ACCÈS
Ligne de bus n°E4 + Parking

SAS CFI FORMATION au capital de 12 500 € - RCS Clermont-Fd B 383 203 098 - SIREN 383 203 098 - APE 8559A - Déclaration d'existence organisme de formation n° 83 63 01 899 63 – UAI n°0632081V - Mise à jour : 19/01/2026

Programme de la formation

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

CONTENU PÉDAGOGIQUE

Relation client et négociation-vente

Cibler et prospecter la clientèle
Négocier et accompagner la relation client
Organiser et animer un évènement commercial
Exploiter et mutualiser l'information commerciale

Relation client à distance et digitalisation

Maîtriser la relation client omnicanale
Créer et entretenir la relation client à distance
Apprécier la performance commerciale à partir d'indicateurs
Encadrer et animer une équipe de téléacteurs
Animer la relation client digitale
Produire, publier et assurer la visibilité des contenus digitaux
Impulser, entretenir et réguler une dynamique relationnelle
Développer la relation client en e-commerce
Dynamiser un site de e-commerce
Faciliter et sécuriser la relation commerciale
Diagnostiquer l'activité de e-commerce

Relation client et animation de réseaux

Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
Valoriser l'offre sur le lieu de vente
Développer la présence dans le réseau de distributeurs
Développer et piloter un réseau de partenaires
Participer au développement d'un réseau de partenaires
Mobiliser un réseau de partenaires / évaluer les performances
Créer et animer un réseau de vente directe
Prospecter, organiser des rencontres et vendre en réunion
Recruter et former des vendeurs à domicile indépendants
Impulser une dynamique de réseau

Culture économique, juridique et managériale

Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée
Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale
Proposer des solutions argumentées adaptées aux situations proposées
Établir un diagnostic préparant une prise de décision stratégique
Exposer ses analyses et ses propositions de manière cohérente et argumentée

Culture générale et expression

Comprendre, interpréter et apprécier des textes de nature variée
Tisser des liens entre des connaissances acquises en cours de formation et un texte nouveau
Rendre compte d'une culture acquise en cours de formation
Raisonner, argumenter, faire part d'une opinion nuancée
Formuler ses idées avec clarté et précision

LV1 - Anglais

Compréhension de documents écrits
Productions et interactions écrites
Compréhension, productions et interactions orales

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Cours théoriques et pratiques
Mises en situation
Travaux individuels et travaux de groupe
Interventions de professionnels / Thématiques
Accompagnement individualisé
Évaluations formatives et certificatives

ÉVALUATIONS

Les compétences sont évaluées tout au long de la formation à travers :

- le contrôle continu
- des dossiers professionnels
- des épreuves écrites
- des épreuves orales

Les épreuves finales comprennent des épreuves écrites, orales et pratiques.

La qualité de la formation est évaluée par des questionnaires de satisfaction et des bilans pédagogiques.

MODALITÉS DE FORMATION

La formation se déroule en mix-learning, associant des formations en présentiel, de la Formation Ouverte et À Distance (FOAD) et de la Formation En Situation de Travail (FEST).
Les enseignements se déroulent de 08h30 à 12h15 et de 13h30 à 17h15. Ces horaires peuvent être ajustés en fonction des contraintes pédagogiques, notamment lors d'événements tels que des visites d'entreprise.
Le programme de formation peut faire l'objet d'adaptations pédagogiques afin de tenir compte du niveau des apprenants, de leurs acquis et de l'avancée du groupe.

MOYENS TECHNIQUES

Supports pédagogiques
Plateforme pédagogique numérique
Salles de formation équipées
Matériel pédagogique
Logiciel(s) spécifique(s) : Office 365, Wordpress, ...

RÉFÉRENCE

RNCP n°38368 - Code NSF : 312 - Niveau : 5 (BAC+2)
Code diplôme : 32 03 12 12 - Délivré par : Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche