



BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

SESSION 2025/2027

Lien France Compétences : <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38368/>

Libellé : BTS – Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Code RNCP : 38368

Certificateur : MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE

Date de publication de la fiche : 01-01-2024

Date d'échéance de l'enregistrement : 31-12-2028

PROFIL POUR CE DIPLÔME :

Public visé :

Candidats âgés de 16 à 29 ans révolus.

Sans restriction d'âge dans le cas où le candidat est officiellement reconnu travailleur handicapé ou sportif de haut niveau, ou s'il envisage de créer ou reprendre une entreprise supposant l'obtention du diplôme.

Prérequis :

Être titulaire d'un baccalauréat général, technologique ou professionnel ou d'un diplôme de niveau équivalent (niveau 4)

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS :



Dossier de candidature, entretien, positionnement pédagogique et signature d'un contrat d'apprentissage

Pré-inscription recommandée via ce QR CODE ou 1^{er} contact au 06.79.86.72.68

Délais : « La date de début de la formation pratique chez l'employeur ne peut être postérieure de plus de trois mois au début d'exécution du contrat. » (Article L.6222-12 du Code du travail)



OBJECTIFS PROFESSIONNELS :

Le BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client en apprentissage vous permet de maîtriser les différentes techniques de prospection et de négociation pour gérer la relation commerciale dans son ensemble en intervenant auprès d'une clientèle de particuliers et de professionnels.

Au terme de la formation, vous serez capable de :

- Vendre les produits et les services de l'entreprise et gérer la relation client
- Créer et diffuser l'information commerciale
- Organiser, gérer et mettre en œuvre la politique commerciale de l'entreprise
- Participer à l'organisation et au management de l'activité commerciale

CONTENU DE LA FORMATION :

- Bloc de compétence 1

Relation client et négociation-vente

- Bloc de compétence 2

Relation client à distance et digitalisation

- Bloc de compétence 3

Relation client et animation de réseaux

- Culture générale et expression

- Langue vivante étrangère 1 :

- Culture économique, juridique et managériale (CEJM)

PERSPECTIVES POST-FORMATION :

Après l'obtention d'un BTS NDRC (Négociation et Digitalisation de la Relation Client), les diplômés ont accès à une variété de secteurs d'activité où leurs compétences en relation client, vente et digitalisation sont hautement valorisées :

- Responsable de la Relation Client
- Attaché(e) Commercial
- Chargé(e) de Prospection
- Conseiller(e) Clientèle
- Chargé(e) de Clientèle Digitale
- Chef(fe) de Projet Digital



Quelles poursuites d'études après un BTS NDRC ?

Après l'obtention d'un **BTS NDRC** (Négociation et Digitalisation de la Relation Client), les étudiants ont la possibilité de poursuivre leurs études dans diverses formations spécialisées afin d'approfondir leurs compétences et d'élargir leurs perspectives professionnelles. Voici un aperçu des formations suivantes qui s'offrent à eux :

- Bachelor Commerce à l'International
- Bachelor Développement commercial – E-commerce & Start Up
- Bachelor Marketing, Communication & Développement de Produits
- Bachelor Marketing, Communication & Événementiel

ORGANISATION DE LA FORMATION :

Moyens et méthodes pédagogiques :

Rythme de l'alternance : 1 semaine sur 2 de formation par mois à l'UFA et le reste en entreprise sur une durée de 2 ans :

- Cours collectifs en théorie et en pratique en présentiel
- Supports informatiques
- Ateliers expérimentaux, pédagogie de mise en application (utilisation du restaurant d'application), animations, soirées à thème, mises en situation pédagogique
- Intervenants extérieurs

Modalités d'évaluation :

- DS chaque semaine de cours
- Épreuves orales
- BTS blancs organisés dès la première année

Validation et passerelles possibles :

Possibilité de valider un ou des blocs de compétences : NON

Possibilité d'équivalence ou de passerelle : NON



Nombre de participants : 10

Durée de la formation :

La durée est de 1350 H sur les 2 années.

Tarif de la formation :

Coût de la formation : 7650 € par an pris en charge par les OPCO des entreprises.

Selon le décret n°2019-956 du 13 septembre 2019 « fixant les niveaux de prise en charge des contrats d'apprentissage » :

Le tarif de la formation est aligné sur le montant de la prise en charge de l'opérateur de compétences concerné. Il peut varier selon la convention collective dont dépend l'employeur de l'apprenti, et selon les besoins particuliers de celui-ci (complément de prise en charge pour les apprentis en situation de handicap).

Zéro reste à charge pour l'entreprise du secteur privé.

Article L.6211-1 : « La formation est gratuite pour l'apprenti et pour son représentant légal. »

Les employeurs du secteur public répondent à l'article L.6227-6 du Code du travail : « Les personnes morales mentionnées à l'article [L.6227-1](#) prennent en charge les coûts de la formation de leurs apprentis dans les centres de formation d'apprentis qui les accueillent (...) », à l'exception du secteur public territorial qui bénéficie du décret n° 2020-786 du 26 juin 2020 relatif aux modalités de mise en œuvre de la contribution du Centre national de la fonction publique territoriale au financement des frais de formation des apprentis employés par les collectivités territoriales et les établissements publics en relevant.

Accessibilité handicap :

Notre UFA et ses locaux sont accessibles aux apprentis en situation de handicap.

Notre personne ressource handicap est à votre écoute pour aménager la formation si besoin :
Mme Camille LEMAIRE.

Locaux : accessibles aux personnes à mobilité réduite – Réglementation ERP.

Service Handicap du CFA Jean Bosco : handicap@cfajeambosco.fr.



COORDONNÉES :

UFA SACRE CŒUR

13 Rue des Naviages 80200 PERONNE

Tél : 06.79.86.72.68

Mail : ufa.sacrecoeurperonne@gmail.com

Chef d'établissement : Mme Martine DEILLON

Assistante UFA : Caroline RINGARD

Référente pédagogique : Camille LEMAIRE

Chargé de relations entreprises : Kévin FOURNIOUX : 06.08.76.93.60

Développeur du secteur CFA Jean Bosco : Benoit BATTESTI

Service Mobilité du CFA Jean Bosco : mobilite@cfajeambosco.fr.

TAUX DE LA DERNIÈRE SESSION DE FORMATION :

Taux de réussite aux examens : Pourcentage des apprentis présentés à l'examen ayant obtenu la certification : NR

Taux d'interruption en cours de formation : NR

Taux de poursuite d'études : NR

Taux d'insertion professionnelle à 6 mois, dont taux d'insertion dans l'un des métiers visés par la certification : NR

Il s'agit de la 1ère année de formation, le premier passage des examens aura lieu en mai 2026.

VALEUR AJOUTÉE :

Les points forts de l'U.F.A. : accompagnement personnalisé des apprentis, point écoute, projet de l'établissement, aide à la recherche d'entreprises. Possibilité d'une formule d'internat en partenariat avec l'auberge des Remparts a été mise en place. Cette auberge est située à 500 mètres du lycée privé du Sacré Cœur et offre des infrastructures de qualité. L'internat accueille du lundi au jeudi soir. Mais il est possible de passer une, deux, ou seulement trois nuits par semaine à l'auberge. Le tarif est de 20 euros par nuit, incluant : • la chambre • le dîner • le petit déjeuner Le forfait, à la semaine, est de 70 euros (pour 4 nuits).