

# BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

(Ex BTS Négociation et Relation Client)



**Prérequis d'accès à la formation :** BAC sans filière particulière, dossier de candidature et entretien individuel.

**Modalités d'accès à la formation :** contrat de professionnalisation, dispositif de reconversion ou promotion par alternance (ex période de professionnalisation), CPF de transition (ex Congés Individuel de Formation).

**Objectif de la formation :** Obtenir le Brevet de Technicien Supérieur **NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT.**

Un BTS est un diplôme d'État de niveau III délivré par l'Éducation Nationale.

« Le technicien supérieur Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC) s'inscrit dans un contexte de mutations profondes et permanentes des métiers commerciaux [...]. Commercial généraliste, il exerce 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 exerce son activité dans toute forme d'organisation [...] proposant des biens ou des prestations de services, quelle que soit sa taille, dès lors qu'elle met en œuvre une démarche commerciale » \*

**Dans son entreprise, le titulaire du BTS NDRC assure notamment :**

- Le développement de la clientèle,
- La négociation,
- La gestion et l'animation de la relation client, notamment la relation à distance,
- L'animation de ses différents réseaux (distributeurs, partenaires, vente directe...)

Il exerce son métier dans un contexte de digitalisation de l'activité commerciale, utilisant ses outils et techniques à chaque étape de ses différentes missions.

**Les postes dans lesquels vous pourrez exercer votre alternance :**

Vendeur(se) – Représentant(e) - Commercial(e) terrain – Négociateur(ice) – Conseiller(ère) commercial(e) - Technico-commercial(e) – Téléconseiller(ère) – Conseiller(ère) client à distance – Téléprospecteur(ice) – Animateur(ice) commercial(e) site e-commerce - Assistant(e) responsable e-commerce - Commercial(e) e-commerce – Animateur(ice) réseau – Animateur(ice) des ventes - Etc.

*\* extrait du référentiel de l'Éducation Nationale*

**Durée de la formation** : de 18 à 24 mois, 12 mois pour les CPF de transition professionnelle.

**Nombre minimum et maximum de stagiaires par session** : de 6 à 20.

**Programme de la formation** : (Minimum 1100 heures, niveau BAC. Autre niveau, nous consulter)

- Culture générale et expression
- Langue vivante 1
- Culture économique, juridique et managériale
- Pôle d'activités 1 : Relation client et négociation vente
- Pôle d'activités 2 : Relation client à distance et digitalisation
- Pôle d'activités 3 : Relation client et animation réseau
- Professionnalisation (Ateliers)

**Lieu de la formation** : GPEI - Espace Antibes N°17 - 2208 Route de Grasse - 06600 Antibes.

**Modalités pédagogiques** : Cours collectifs, formation en présentiel, 2 jours par semaine.

**Modalités d'évaluation et organisation de l'examen** : L'examen est organisé par le Ministère de l'Éducation Nationale et de la Jeunesse.

Les épreuves se déroulent généralement sur les mois de mai et juin.

**Formalisation à l'issue de la formation** : Le **Brevet de Technicien Supérieur (BTS)**, diplôme national de l'enseignement supérieur français (niveau III), ainsi qu'une attestation de formation seront délivrés aux candidats reçus.

**Statut** : -Salarié en contrat de professionnalisation, rémunération de 55% à 100% du SMIC ou SMC,  
-Salarié en reconversion ou promotion par alternance,  
-Salarié utilisant le CPF de transition professionnelle.

Aucun coût à la charge de l'étudiant-salarié (sauf fournitures scolaires et livres).

Un ordinateur portable (PC) équipé d'une suite bureautique (tableur, traitement de texte et logiciel de présentation assistée au minimum) est fortement recommandé.

**Référent GPEI** : Valérie FOURNIER

[valerie@gpei.fr](mailto:valerie@gpei.fr)

**GPEI**

Espace Antibes, N°17  
2208 Route de Grasse  
06600 Antibes  
**04 92 91 96 70**  
[www.gpei.fr](http://www.gpei.fr)



Centre de Formation Professionnelle