BTS - Négociation et digitalisation de la relation client

GRETA-CFA Hérault Ouest

Certifiante

Formation en apprentissageformation entièrement présentielleRNCP38368FORCOM0026GHB

Ville	Pezenas
Lieu de formation	Lycée professionnel Charles Alliès -Lycée métiers du commerce et de la maintenance des matériels et relation client
Niveau d'entrée	N4 (BP, BT, baccalauréat professionnel ou technologique)
Niveau de sortie	N5 (BTS, DUT)
Durée et rythme	3290h - 35h/semaine
Public visé	Apprenti, Tout public, Public de la formation initiale
Financement	OPCO

Une formation commerciale complète associant négociation, prospection, digital et e-commerce pour maîtriser la relation client omnicanale et accéder à des métiers commerciaux dans tous les secteurs.

Objectifs

– Cibler et prospecter une clientèle adaptée à l'offre commerciale.
– Développer et gérer un portefeuille clients.
– Négocier et commercialiser des produits ou des services.
– Accompagner et fidéliser le client tout au long de la relation commerciale.
– Organiser et animer des événements et opérations commerciales.
– Exploiter et partager l'information commerciale.
– Assurer le reporting et suivre la performance commerciale.
– Maîtriser la relation client omnicanale et à distance.
– Animer la relation client sur les canaux digitaux.
– Développer et gérer les activités de vente en e-commerce.
– Implanter et promouvoir une offre auprès des distributeurs.
– Développer et animer un réseau de partenaires.
– Créer et animer un réseau de vente directe.

Contenu

Certification préparée

Négociation et digitalisation de la relation client – RNCP38368

Résultats attendus complémentaires

Obtenir le BTS NDRC et maîtriser la prospection, la négociation et la relation client digitale.

Attestation de compétences (Voir type de validation), Obtention du certificat, Passage et obtention de la certification, Obtentions des habilitations, Obtention totale ou partielle de la certification, Passage devant un jury de la certification, Attestation des acquis (Voir type de validation), Obtention totale du bloc de compétences

Pré-requis

- Niveau 4 validé
- Maîtrise des compétences de base en bureautique.

Parcoursup recrutement CV et entretien individuel Admission sous réserve d'avoir une entreprise d'accueil.

Programme

Blocs de compétence	Modules	RNCP
Relation client et négociation-vente		RNCP38368BC01
Relation client à distance et digitalisation		RNCP38368BC02
Relation client et animation de réseaux		RNCP38368BC03

Contenu de la formation

Description

Le BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC) forme des commerciaux capables de développer un portefeuille clients, négocier, vendre et fidéliser dans un environnement omnicanal intégrant les outils numériques, les réseaux sociaux et le e-commerce.

Relation client et négociation-vente

• Développement de clientèle
• Prospection commerciale
• Négociation et vente
• Valorisation de la relation client
• Fidélisation des clients
• Animation d’événements commerciaux
• Veille et expertise commerciales
• Exploitation de l’information commerciale
• Reporting et suivi des performances

Relation client à distance et digitalisation

• Gestion de la relation client à distance
• Relation client omnicanale
• Gestion de la e-relation
• Animation de la relation client digitale
• Réseaux sociaux et outils numériques
• Gestion de la vente en e-commerce
• Développement commercial digital

Relation client et animation de réseaux

• Animation de réseaux de distributeurs
• Implantation et promotion de l’offre
• Développement de réseaux de partenaires
• Animation des partenaires
• Création et animation d’un réseau de vente directe

Enseignements généraux

• Culture générale et expression
• Expression et culture en langue vivante étrangère – anglais
• Culture économique, juridique et managériale

La pédagogie associe apports théoriques, études de cas, pratiques commerciales, outils numériques, mises en situation et périodes en entreprise. Elle prépare à exercer comme commercial, chargé de clientèle, négociateur, conseiller commercial, animateur de réseau ou commercial e-commerce.

Période de stage en entreprise

Durée du stage en semaines : selon le statut de l'apprenant.
Planification des périodes : Discontinue
Le parcours fonctionne en alternance entre centre de formation et entreprise.
Modalités d'évaluation du stage en entreprise :
• Rapport/dossier professionnel
• Présentation orale et soutenance devant jury

Stage en milieu professionnel

Oui

Compétences visées

RNCP38368BC01 - 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

RNCP38368BC02 - Relation client à distance et digitalisation

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

RNCP38368BC03 - 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

Modalités : organisation, pédagogie, intervenants et évaluations

Durée

- En centre: 1350 heures
- Total enseignement: 1350 heures
- En entreprise: 1940 heures
- Total: 3290 heures

Rythme

- En semaine
- En continu

Intensité

35 heures/semaine

Modalités pédagogiques

- Apports théoriques structurés et progressifs
- Mises en situation professionnelles encadrées
- Évaluation continue des acquis en formation

Moyens pédagogiques

- Étude de cas
- Ressources numériques
- Travaux pratiques
- Document pédagogique

Accessibilité pédagogique aux personnes en situation de handicap

Bâtiments conformes à la réglementation

Intervenants

Intervenant spécialiste du domaine, professionnel, Intervenant spécialiste du domaine, enseignant de spécialité, bénéficiant d’un plan de développement de compétences

Modalité d’évaluation

- Examen final - Epreuve ponctuelle
- En cours de formation - CCF

Type de validation des blocs de compétences

Totale : tous les blocs

Tarifs, financements et frais

Prix (net de taxe) : 9339 €

Modalités de financement : Contrat d'apprentissage - Financement pris en charge par L'OPCO (Prix affiché à l'année) sans reste à charge pour l'apprenti

Financeur

Financeur	Public visé	Nombre de place
OPCO	Apprenti, Tout public, Public de la formation initiale	12

Frais à la charge de l'apprenant

Frais de passage de certification

Les frais d'examen ou de certification sont inclus dans le prix de vente.

Modalités d'inscription et d'admission

Modalités d'admission

Admission sur dossier, Admission après entretien

Après : poursuites d'études, passerelles et métiers

Poursuite d'études

Intitulé	Niveau de sortie	RNCP / RS
COMMERCE spécialité : MARKETING DIRECT MULTICANAL	Niveau 6	RNCP13934
Licence professionnelle Manager technico-commercial en PMI PME (MTC)	Niveau 6	RNCP20023
Management des projets commerciaux à l'international	Niveau 6	RNCP23262
DOMAINE:Droit,économie,gestion MENTION:Métiers du commerce international	Niveau 6	RNCP26459
Droit, Economie, Gestion - Mention Marketing, Vente	Niveau 7	RNCP26979
mention Marketing vente	Niveau 7	RNCP28922
Manager en marketing du luxe	Niveau 7	RNCP36015
Manager du marketing et de la transformation digitale	Niveau 7	RNCP36119
Manager du développement d'affaires à l'international	Niveau 7	RNCP36368
Manager des stratégies digitales (MS)	Niveau 7	RNCP36369
Programme Grande Ecole	Niveau 7	RNCP36543
Diplôme d'études supérieures en commerce et en entrepreneuriat	Niveau 6	RNCP36562
Programme Grande Ecole	Niveau 7	RNCP36682
Administration et échanges internationaux (fiche nationale)	Niveau 6	RNCP36756
Manager de la stratégie et de la transformation digitale (MS)	Niveau 7	RNCP36864
Manager du développement dans la filière vins et spiritueux	Niveau 7	RNCP37074
Manager Marketing	Niveau 7	RNCP37164
Manager marketing data et commerce électronique (MS)	Niveau 7	RNCP37332
Sciences du management	Niveau 6	RNCP37689

Intitulé	Niveau de sortie	RNCP / RS
Langues et commerce international (fiche nationale)	Niveau 7	RNCP37691
Diplôme d'Etudes Supérieures en Gestion	Niveau 6	RNCP37968
Programme grande école	Niveau 7	RNCP37970
Diplôme de gestion et de management des entreprises	Niveau 6	RNCP37975
Diplôme Supérieur en Affaires Internationales, Négociation et Géopolitique	Niveau 7	RNCP38066
Responsable du développement commercial	Niveau 6	RNCP38123
Responsable marketing et communication	Niveau 6	RNCP38131
Responsable commercial	Niveau 6	RNCP38146
Responsable du développement commercial	Niveau 6	RNCP38505
Manager du développement commercial	Niveau 7	RNCP38583
Manager du marketing de l'expérience client	Niveau 7	RNCP38598
Diplôme d’études supérieures en commerce et management opérationnel	Niveau 6	RNCP38753
Diplôme supérieur en développement digital et commercial	Niveau 6	RNCP38755
Diplôme d'études supérieures en management, sciences humaines et sciences appliquées	Niveau 6	RNCP38759
Diplôme de Management International	Niveau 6	RNCP38763
Responsable d'activité commerciale et marketing	Niveau 6	RNCP38808
Responsable marketing produits et services	Niveau 6	RNCP38809
Chargé d'affaires commerciales	Niveau 6	RNCP38830
Manager du marketing et de la relation client	Niveau 7	RNCP38938
Gestion et Développement Commercial	Niveau 6	RNCP39135
Digital et Business International	Niveau 6	RNCP39157
Diplôme Supérieur en Management des Industries Culturelles, Créatives et du Luxe	Niveau 7	RNCP39274
Manager du développement d'entreprise et commercial	Niveau 7	RNCP39354
Diplôme d’études supérieures en commerce et gestion	Niveau 6	RNCP39428
Management et nouvelles technologies	Niveau 6	RNCP39439
Humanités et management (fiche nationale)	Niveau 7	RNCP39467
Manager international en marketing du luxe	Niveau 7	RNCP39579
Ingénieur d'affaires industrielles	Niveau 7	RNCP39650
Manager développement et performance commerciale	Niveau 7	RNCP39965
Manager du développement international	Niveau 7	RNCP39987
Chargé de développement commercial	Niveau 6	RNCP40172
Manager du développement commercial	Niveau 7	RNCP40240
Commercialisation des produits alimentaires (fiche nationale)	Niveau 6	RNCP40316
Manager marketing et communication	Niveau 7	RNCP40349
Manager du marketing et du développement de produits de mode	Niveau 7	RNCP40351
Manager du développement commercial	Niveau 7	RNCP40359
Métiers du commerce international (fiche nationale)	Niveau 6	RNCP40445

Intitulé	Niveau de sortie	RNCP / RS
Commercialisation de produits et services (fiche nationale)	Niveau 6	RNCP40460
Technico-commercial (fiche nationale)	Niveau 6	RNCP40502
Métiers du marketing opérationnel (fiche nationale)	Niveau 6	RNCP40503
Management des activités commerciales (fiche nationale)	Niveau 6	RNCP40504
E-commerce et marketing numérique (fiche nationale)	Niveau 6	RNCP40509
Manager de la stratégie commerciale	Niveau 7	RNCP40591
Manager de la stratégie marketing	Niveau 7	RNCP40592
Chef de projets marketing et commerce des vins et spiritueux	Niveau 6	RNCP40600
Manager de l'innovation (MS)	Niveau 7	RNCP40641
Manager de projets en stratégies digitales et data marketing (MS)	Niveau 7	RNCP40646
Marketing et Stratégie	Niveau 7	RNCP40710
Diplôme de Gestion et Management des entreprises	Niveau 6	RNCP40712
Diplôme supérieur de management international	Niveau 6	RNCP40713
Diplôme supérieur de management international de l'entreprise	Niveau 6	RNCP40715
Diplôme d’enseignement supérieure en management des affaires internationales	Niveau 6	RNCP40724
Diplôme d'études supérieures en management	Niveau 6	RNCP40727
Diplôme d'études supérieures de management international	Niveau 6	RNCP40810
Diplôme d'études supérieures de gestion et commerce international	Niveau 6	RNCP40812
Chef de projets marketing et communication	Niveau 6	RNCP40893
Ingénieur diplômé de l’Institut Polytechnique UniLaSalle, spécialité Agroalimentation et Santé	Niveau 7	RNCP40931
Diplôme d'Etudes Supérieures en Commerce et Management Opérationnel	Niveau 6	RNCP41009
Management global et coopérations interculturelles	Niveau 6	RNCP41010
Programme grande école	Niveau 7	RNCP41044
Manager International	Niveau 6	RNCP41048
Programme Grande Ecole	Niveau 7	RNCP41057
Responsable du marketing et du développement commercial	Niveau 6	RNCP41060
Métiers de la promotion des produits de santé (fiche nationale)	Niveau 6	RNCP41070
Responsable marketing et communication	Niveau 6	RNCP41107
Responsable du développement commercial	Niveau 6	RNCP41114
Diplôme d’Etudes Avancées en Commerce International - DEACI	Niveau 7	RNCP41190
Diplôme Supérieur en Marketing, Commerce et Gestion	Niveau 6	RNCP41192
Diplôme d’études supérieures en marketing du luxe	Niveau 7	RNCP41202
Diplôme Supérieur en Management du Marketing Digital	Niveau 7	RNCP41233
Responsable commerce de détail	Niveau 6	RNCP41292
Chargé de marketing digital	Niveau 6	RNCP41337
Manager international	Niveau 7	RNCP41361
Manager de la stratégie digitale marketing et commerciale	Niveau 7	RNCP41475

Intitulé	Niveau de sortie	RNCP / RS
Gestion administrative et commerciale des organisations : Management commercial et marketing omnicanal	Niveau 6	RNCP41598
Techniques de commercialisation : Business développement et management de la relation client	Niveau 6	RNCP41621
Techniques de commercialisation : Marketing et management du point de vente	Niveau 6	RNCP41624
Chargé de développement commercial	Niveau 6	RNCP41663
Manager en ingénierie d'affaires et performance commerciale	Niveau 7	RNCP41688
Manager de la distribution et des services automobiles (BADGE CGE)	Niveau 7	RNCP41764
Manager commercial et marketing	Niveau 7	RNCP41960
Responsable de la performance et du management commercial	Niveau 6	RNCP41962
Manager du développement commercial	Niveau 7	RNCP41966
Chef de projets marketing digital	Niveau 6	RNCP41981
Designer de mode et développement de marque	Niveau 6	RNCP42070
Diplôme en gestion et développement des entreprises	Niveau 6	RNCP42090
Chef de projet mode et industries créatives	Niveau 6	RNCP42221
Commerce, techniques et innovation	Niveau 6	RNCP42283
Diplôme supérieur en commerce et marketing opérationnel	Niveau 6	RNCP42284
Programme grande école	Niveau 7	RNCP42298
Marketing, vente (fiche nationale)	Niveau 7	RNCP42353
Management (fiche nationale)	Niveau 7	RNCP42364
Diplôme en management international des affaires	Niveau 6	RNCP42385
Diplôme de responsable du marketing et du développement commercial	Niveau 6	RNCP42388
Développeur commercial et marketing	Niveau 6	RNCP42390
Programme grande école	Niveau 7	RNCP42391
Diplôme d'études supérieures en gestion	Niveau 6	RNCP42395
Diplôme d'affaires internationales	Niveau 6	RNCP42405
Directeur commercial marketing et stratégie digitale	Niveau 7	RNCP42481
Manager international en marketing du luxe	Niveau 7	RNCP42500
Commerce et distribution (fiche nationale)	Niveau 7	RNCP42566
Diplôme d’études en affaires et économie internationales du luxe	Niveau 6	RNCP42568
Chef de produits mode, luxe et textile	Niveau 6	RNCP42628
Chargé d'affaires commerciales et de développement à l'international	Niveau 6	RNCP42631
Diplôme Programme grande école	Niveau 7	RNCP42672
Programme grande école	Niveau 7	RNCP42676
Manager international mode et luxe	Niveau 7	RNCP42683

Liste des métiers associés

Intitulé	Code ROME
Assistant commercial / Assistante commerciale	D1401

Intitulé	Code ROME
Directeur / Directrice des ventes	D1406
Animateur / Animatrice de vente	D1501
Chef / Cheffe de produit	M1703
Responsable service clients	M1704

Informations pratiques : accès, services et contact

Lieu de formation concerné : Lycée professionnel Charles Alliès -Lycée métiers du commerce et de la maintenance des matériels et relation client – Pezenas

Accessibilité aux personnes en situation de handicap : Bâtiments conformes à la réglementation

Transport et accès au site : Bus

Restauration et espace repas : Possibilité de déjeuner au self moyennant l'achat de tickets

Possibilité d'hébergement : Non

Contact

Pierre Fournier
Président(e)
0467304300
pierre.fournier1@ac-montpellier.fr

Référent handicap

Céline Allais
0663799929
c.allais@gretacfaho.fr

Informations légales

Rncp : RNCP38368

Date de publication : 11-12-2023 00:00

Date d'échéance de la certification : 31-12-2028 00:00

Nom du certificateur : MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE

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

Formacode : 34040

Certifinfo : 100357

Rome : D1401, D1406, D1501, M1703, M1704

Sessions de formation

Session	Période	Statut
Session du 1 septembre 2025 au 31 août 2027		Inscription clôturée
Session du 1 septembre 2026 au 31 août 2028		Inscription clôturée

Tout savoir sur GRETA-CFA Hérault Ouest

Le GRETA vous accompagne avec des formations sur-mesure et des parcours personnalisés, adaptés à vos besoins, vos objectifs et votre rythme. Il s’appuie sur une expertise de proximité et une connaissance des réalités de chaque territoire.