

BTS NDRC : NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

ENREGISTREMENT AU RÉPERTOIRE NATIONAL DES CERTIFICATIONS PROFESSIONNELLES

CODE RNCP	NIVEAU	ENREGISTREMENT	ÉTAT DE LA FICHE
RNCP38368	Niveau 5	du 01/01/2024 au 31/12/2028	Publiée
Certificateur : Ministère de l'Éducation nationale et de la Jeunesse · Intitulé officiel : Négociation et digitalisation de la relation client			

» Le diplôme

L'apprenti(e) est présenté(e) à l'examen du BTS Négociation et digitalisation de la relation client à l'issue de la deuxième année de formation. (Diplôme Education Nationale). Ce BTS est une formation post-bac de niveau 5. Il s'agit d'un diplôme national reconnu par l'État et certifié au RNCP.

» Modalités d'examen

L'apprenti(e) est présenté(e) à l'examen terminal aux mois de mai-juin. L'inscription est réalisée par le CFA.

» Les objectifs de la formation

Le technicien supérieur NDRC est un commercial généraliste, capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités et dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle, quelle que soit la forme de la relation client (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité. L'activité du titulaire du brevet de technicien supérieur Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC) s'inscrit dans un contexte de mutations profondes et permanentes des métiers commerciaux, liées elles-mêmes aux évolutions et à la place qu'occupe la fonction commerciale dans les stratégies des entreprises et des organisations.

» Secteurs d'activité

La grande distribution, le commerce en ligne, le web marketing, les banques, les assurances, assistants commerciaux, chargés d'accueil, immobilier, automobile, entreprise produits spécialisés.

» Déroulement de la formation

La formation s'organise selon le principe de l'alternance entre des périodes en entreprise et des périodes en CFA. Rythme d'alternance : 3 jours en entreprise / 2 jours en formation au CFA et 5 semaines complètes au CFA.

» Méthodes et moyens pédagogiques

La formation alterne des apports théoriques en présentiel et des travaux pratiques sur des plateaux techniques équipés. Les apprenants bénéficient de ressources et d'outils numériques en ligne, d'un suivi individualisé et d'un livret de suivi, encadrés par une équipe de formateurs professionnels.

» Mention contrat pro / CPF

Cette formation est également accessible dans le cadre d'un contrat de professionnalisation (demandeur d'emploi ou jeunes adultes de plus de 26 ans) ou par la mobilisation du CPF (Compte personnel de formation).

» Perspectives professionnelles

- Vendeur.se - Représentant.e - Commercial.e terrain - Négociateur.rice - Délégué.e commercial.e - Conseiller.ère commercial.e - Chargé.e d'affaires ou de clientèle - Technico-commercial.e
- Télévendeur.se - Téléconseiller.ère - Téléopérateur.rice - Conseiller.ère client à distance - Conseiller.ère clientèle - Chargé.e d'assistance - Téléacteur.rice - Téléprospecteur.rice - Technicien.ne de la vente à distance de niveau expert
- Animateur.rice commercial.e site e-commerce - Assistant.e responsable e-commerce - Commercial.e e-commerce - Commercial.e web-e-commerce
- Marchandiseur.se - Chef.fe de secteur - e-marchandiseur.se
- Animateur.rice réseau - Animateur.rice des ventes
- Conseiller.e - Vendeur.se à domicile - Représentant.e - Ambassadeur.rice

En termes d'évolution professionnelle, le titulaire du BTS NDRC peut accéder aux emplois suivants :

- Superviseur.se - Responsable d'équipe - Animateur.rice plateau - Manager.e d'équipe
- Responsable e-commerce - Rédacteur.rice web e-commerce - Animateur.rice commercial.e de communautés web
- Responsable de secteur
- Chef.fe de réseau - Directeur.rice de réseau - Responsable de réseau
- Animateur.rice de réseau - Responsable de zone...

» Modalités d'évaluation

Les candidats sont évalués tout au long de leur formation par leurs formateurs ; deux conseils de classe sont organisés par an.

Les candidats peuvent être dispensés de certaines matières en fonction des notes déjà obtenues à des examens de niveau équivalent ou supérieur.

Le diplôme peut également s'obtenir progressivement par la validation d'un ou de plusieurs blocs de compétences.

» Conditions légales

Être âgé de 15 à 29 ans révolus. La limite d'âge supérieure ne s'applique pas, notamment, aux personnes reconnues travailleur handicapé, aux sportifs de haut niveau et aux personnes ayant un projet de création ou de reprise d'entreprise nécessitant le diplôme préparé.

Conclure un contrat d'apprentissage avec un employeur.

» Coût de formation

La formation est gratuite, prise en charge par les OPCO. Les stagiaires sous contrat d'apprentissage seront dotés d'un premier équipement d'une hauteur de 500 € maximum, variable en fonction des derniers décrets.

» Modalités d'inscription au CFA

- Les inscriptions sont ouvertes toute l'année avec une préférence avant le 31 décembre de l'année en cours ;
- Le dossier de pré-inscription est disponible sur le site du CFA;
- Le dossier d'inscription est fourni dès réception du contrat d'apprentissage au CFA.

» Délai d'accès

Les entrées en formation ont lieu tout au long de l'année, dans la limite des places disponibles, et jusqu'à trois mois après le début du cycle. Le délai entre la demande et l'entrée effective dépend de la signature du contrat d'apprentissage ; le CFA accompagne les candidats dans leur recherche d'employeur.

» Blocs de compétences (RNCP38368)

Enseignement général

U1 Culture générale et expression

U2 Langue vivante étrangère (anglais)

U3 Culture économique, juridique et managériale (CEJM)

Enseignement professionnel

RNCP38368BC01 Relation client et négociation-vente

RNCP38368BC02 Relation client à distance et digitalisation

RNCP38368BC03 Relation client et animation de réseaux

» Pré-requis

Titulaire d'un BAC.

Profil du candidat :

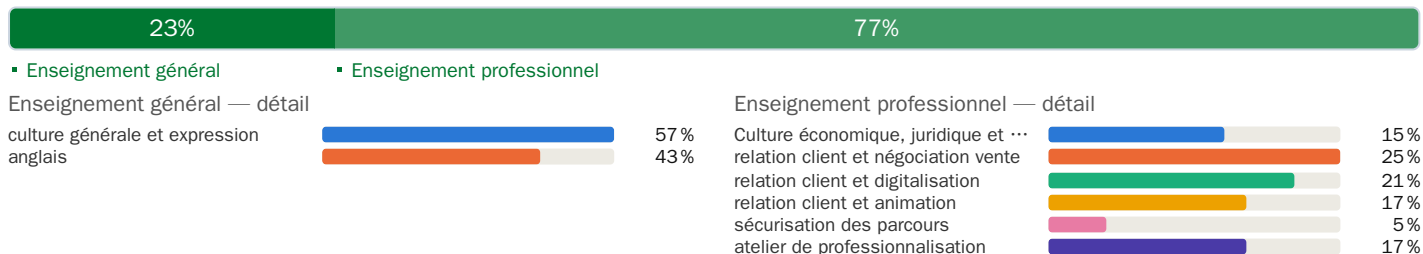
- Etre motivé, autonome responsable, curieux, disponible et à l'écoute
- Avoir une grande capacité d'adaptation
- Savoir prendre des initiatives
- Posséder le sens des négociations
- Etre ouvert au dialogue
- Avoir le sens des responsabilités.

» Poursuite d'études envisageable

- Bachelor Responsable de distribution omnicanale
- CQP RAV
- Bachelor Responsable de développement commercial
- Licence pro métiers du commerce international
- Licence pro commerce et distribution
- Licence pro e-commerce et marketing numérique
- Licence pro manager technico-commercial
- Licence pro commercialisation de produits bancaires
- Licence pro marketing des produits financiers et d'assurance
- Licence pro management de la relation commerciale
- Licence gestion
- Licence économie
- Licence marketing
- Licence management
- Licence vente
- Licence commerce
- Licence communication
- Licence droit

Mixité des parcours : une formation peut-être débutée au CFA et poursuivie au Lycée et vice versa, débutée au Lycée et poursuivie au CFA.

» Répartition horaire · 1350 h en 2 ans



Accessibilité aux personnes en situation de handicap — Le CFA Est Loiret accueille les personnes en situation de handicap : ses locaux sont accessibles et les modalités de formation peuvent être adaptées. Nos référentes handicap, réparties sur les deux sites, vous accompagnent dans la construction du parcours et la mise en place des aménagements nécessaires. Contact : 02 38 98 05 92 · handicap@cfa-montargis.com

Indicateurs de résultats — Les taux d'insertion dans l'emploi, de poursuite d'études et de rupture de nos formations en apprentissage sont publiés par le ministère de l'Éducation nationale sur [InserJeunes : inserjeunes.education.gouv.fr](https://inserjeunes.education.gouv.fr)

Renseignements au 02 38 98 05 92



La certification qualité a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes :
ACTIONS DE FORMATION
ACTIONS DE FORMATION PAR APPRENTISSAGE

CFA EST LOIRET

3 rue Cyrille Robert · BP 30723 · 45207 Montargis cedex
Tél. 02 38 98 05 92
standard@cfa-montargis.com
www.cfa-montargis.com

Fiche générée le 21/07/2026
Données RNCP à jour
source France Compétences