

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

TERTIAIRE COMMERCE - VENTE

> OBJECTIFS DE FORMATION

Le titulaire du BTS NDRC accompagne le client/usager tout au long du processus commercial et intervient sur l'ensemble des activités avant, pendant et après l'achat : conseils, prospection, animation, devis, veille, visites, négociation-vente/achat, suivi après-vente/achat. Cet accompagnement se fait directement ou via un réseau de partenaires. Selon l'organisation et la taille de la structure d'accueil, ses missions sont focalisées sur une ou plusieurs activités et peuvent parfois couvrir la totalité du processus commercial.

À l'issue de la formation, l'apprenti-e seront capables de :

- Mettre en oeuvre une stratégie commerciale et marketing
- Créer des relations commerciales de proximité avec un client
- Gérer de multiple points de contact d'une relation omnicanale
- Réaliser des actions de communication internes et externes
- Maîtriser des fonctions de prospection clientèle, négociation vente et d'animation de réseaux
- Développer la relation client en e commerce
- Développer et piloter un réseau de partenaires
- Animer un réseau de vente directe
- Veiller au respect des règles éthiques et déontologiques

> CONTENU DE LA FORMATION

DOMAINE PROFESSIONNEL

- Relation client et négociation-vente
- Relation client à distance et digitalisation
- Relation client et animation de réseaux

DOMAINE GÉNÉRAL

- Culture générale et expression
- Langue vivante étrangère
- Culture économique juridique et managériale
- Bloc facultatif : Langue vivante étrangère

Consultez le référentiel : www.francecompetences.fr/wp-json/api/v1/activity/export/25014/494350

> POURSUITE D'ÉTUDE

Licence Pro mention Assurance, banque, finance : chargé de clientèle
Licence Pro mention Commercialisation de produits et services
Licence Pro mention e-commerce et marketing numérique
Licence Pro mention Métiers du marketing opérationnel
Licence Pro mention Technico-commercial

> EMPLOIS VISÉS

- Agent-e général-e d'assurances
- Chargé-e d'affaires en génie climatique
- Chargé-e de clientèle banque
- Chef-fe des ventes

Contact :

cfa.academie@ac-besancon.fr
03 81 48 12 30
www.cfa-academie-fcomte.fr

> LIEUX DE LA FORMATION

UFA Lycée **CLAUDE-NICOLAS
LEDoux**

14 rue Alain Savary
25000 **BESANCON**
03 81 48 18 18
www.lyc-cnledoux-besancon.eclat-bfc.fr

UFA Lycée **LES HABERGES**

1 rue Jean Georges Girard
70000 **VESOUL**
03 84 97 17 20
www.haberges.fr

UFA Lycée Germaine **TILLION**

1 rue Pierre Donzelot
25204 **MONTBÉLIARD**
03 81 99 84 84
www.lyc-germaine-tillion.ac-besancon.fr

> NIVEAU D'ENTRÉE

Niveau 4 (BAC)

> NIVEAU DE SORTIE

Niveau 5 (BAC+2)

> CODE FORMATION

[Code RNCP : 38368](#)
Code diplôme : 320-31212

> DÉBUT DE LA FORMATION

Septembre 2026

> DURÉE DE LA FORMATION

1350 h - 2 ans

Les +

Formation aux techniques commerciales avancées
avec l'intégration des nouvelles technologies.

Taux de réussite
aux examens
2025

89%

> PRÉ-REQUIS ET PUBLIC VISÉ

- Avoir entre 15 et 29 ans révolus (possibilité de dérogations)
Sans condition d'âge pour les personnes :
- reconnues travailleur handicapé
 - ayant un projet de création ou de reprise d'entreprise nécessitant le diplôme,
 - inscrites sur la liste des sportifs de haut niveau
- Retrouvez l'ensemble des détails des modalités sur notre site internet.

> RÉSULTAT ATTENDU DE LA FORMATION

Diplôme délivré par le Ministère de l'Éducation Nationale et de la Jeunesse

> LES MODALITÉS

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Formation en présentiel basée sur la pédagogie d'alternance avec des périodes en centre complétées par des périodes en entreprises dont les objectifs ont été définis en début de formation.
Elles s'appuient sur des méthodes de travail actives et participatives afin de renforcer la confiance, dynamiser l'envie d'apprendre, améliorer l'autonomie et favoriser les échanges.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Épreuves écrites ponctuelles et épreuves en CCF (Contrôle en Cours de Formation).

MODALITÉS DÉLAIS D'ACCÈS

Le délai de traitement moyen pour le traitement d'un contrat est de 15 jours. L'inscription définitive est conditionnée par la signature d'un contrat d'apprentissage avec une entreprise dont le secteur d'activité correspond à la qualification recherchée.
Les entrées en formation se font en septembre, les entrées hors périodes sont possibles et étudiées au cas par cas afin de pouvoir respecter les conditions réglementaires et celles du référentiel de l'examen.

MODALITÉS D'ALTERNANCE

Selon les UFA (Unité de Formation par Apprentissage) :

- Alternance 3 jours en centre de formation et 2 jours en entreprise
- ou 3 semaines en centre de formation et 2 semaines en entreprise

Nous contacter et/ou contacter l'UFA concernée

> PROFILS DES INTERVENANTS

Équipe pluridisciplinaire expérimentée, personnel de l'éducation nationale connaissant parfaitement les objectifs du diplôme proposé.
Réfèrent, expert en apprentissage, en charge de votre parcours en centre et de votre suivi pour les périodes en entreprise.

> TYPE DE FORMATION

Formation diplômante

> TARIF ET FINANCEMENT

La formation est prise en charge pour l'apprenti.e par l'opérateur de compétences (OPCO) ou le Service Public. [Consultez la grille tarifaire \(format Excel à télécharger - fichier lourd\).](#)

> TRANSPORT, RESTAURATION ET HÉBERGEMENT

Transport scolaire ou transport de la ville, cantine scolaire ou restaurant scolaire. Veuillez vous rapprocher de votre UFA pour plus d'informations.

> INSERJEUNES

Consultez les taux d'insertion et de poursuite d'études par formation sur inserjeunes.education.gouv.fr : inserjeunes.education.gouv.fr
(Statistiques pour les années scolaires 2021-2022 et 2022-2023 cumulées)

> AIDES FINANCIÈRES

Logement, mutuelle santé, allocations : découvrez les aides sur notre site, rubrique [Devenir apprenti](#)

> CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES

Rubrique CGV et Médiation sur notre site internet : cfa-academie-fcomte.fr

NOUVEAUTÉ : UN ESPACE DE RECRUTEMENT EN LIGNE

Déposez votre CV sur notre site et trouvez votre entreprise !

> CONTACT - ORGANISME DE FORMATION



Une équipe est à votre écoute pour répondre à toutes vos questions :
CFA académique de Franche-Comté
11 bis rue Nicolas Bruand
25000 Besançon

cfa.academie@ac-besancon.fr - 03 81 48 12 30
L'accueil est ouvert du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h30 à 17h (jusqu'à 16h30 le vendredi).

Accueil téléphonique à partir de 8h30

Un référent handicap est à votre écoute pour l'analyse de vos besoins spécifiques et l'adaptation de votre formation. Référent handicap : Agnès RAGOT

Référent mobilité internationale : Mickaël LANGLET

Siret 182 500 231 00044



WWW.CFA-ACADEMIQUE-FCOMTE.FR