Centre de Formation Professionnelle
28 rue Jean Jaurès 79300 BRESSUIRE
05.49.81.14.14 / cfpcampus.bressuire@gmail.com

BTS NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

RNCP38368

RNCP38368 - BTS - Négociation et digitalisation de la relation client
Certificateur : Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche
Date de la certification : 6/03/2018

Version octobre 2026

FORMATION PAR ALTERNANCE EN APPRENTISSAGE RENTREE 2027

LA FORMATION

Le contexte : Ce technicien supérieur sera un commercial généraliste, capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités et dans tout type d'organisation (artisanale, commerciale ou industrielle, associative, publique) avec tout type de clientèle. Il est un expert de la relation client considérée sous toutes ses formes (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité

Les objectifs : Les destinataires de la formation seront capables à l'issue de la formation d'accéder au diplôme de niveau V de BTS NDRC. Pas de validation par bloc de compétences mais aménagement du parcours de formation possible en fonction de la situation du candidat.

Passerelles et équivalences : Aucune correspondance avec d'autres certifications ou habilitations.

Les débouchés : Métiers visés : - Vendeur - Représentant - Commercial terrain - Négociateur - Conseiller commercial - Chargé d'affaires ou de clientèle – Technico- commercial - Télévendeur - Téléconseiller - Conseiller client à distance - Conseiller clientèle - Chargé d'assistance - Téléprospecteur - - Animateur commercial site e-commerce - Commercial e-commerce - Commercial web-e-commerce - Marchandiseur - Chef de secteur - Animateur réseau - Animateur des ventes - Vendeur à domicile, etc.
Poursuite d'études vers une licence professionnelle, ou Bachelor dans les domaines : commercial, marketing, digitalisation, banque, assurance, école de commerce, etc

Taux de réussite national : 83.58 % (Classement 2024 des meilleurs BTS - L'Etudiant)

Taux d'insertion global et taux d'insertion dans le métier visé : Informations non communiquées à ce jour.

MATIÈRES

DOMAINE GÉNÉRAL

- *Culture Générale et Expression*
- *Langues vivantes : Anglais, Espagnol*
- *Culture Économique, Juridique et Managériale*

DOMAINE PROFESSIONNEL

- *Relation Client et Négociation Vente*
- *Relation Client à Distance et Digitalisation*
- *Relation Client et Animation de Réseaux*
- *Ateliers professionnels*

Le rythme de l'alternance	• **2 jours/semaine en Centre de Formation** • **3 jours/semaine en Entreprise** • **et semaines pleines en entreprise ou Centre de formation**

Centre de Formation Professionnelle
28 rue Jean Jaurès 79300 BRESSUIRE
05.49.81.14.14 / cfpcampus.bressuire@gmail.com

LES MODALITÉS

Prérequis :

Le BTS NDRC est accessible à tout titulaire d'un bac (bac STMG, bac pro Métiers du commerce et de la vente, option A : animation et gestion de l'espace commercial, option B : prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale, bac général).

Modalités et délais d'accès :

Prendre contact avec le CFP par téléphone ou par mail au minimum 2 mois avant la date de début de formation et le délai de réponse observée est d'un mois maximum.

Le recrutement se fait sur tests de positionnement et entretien motivé.

Durée et lieu de la formation :

La durée totale de la formation est de 1350 heures.

Elle a lieu sur 2 ans (du 1er septembre 2027 au 29 juin 2029).

La formation est assurée au centre de formation professionnelle 28, rue Jean Jaurès à BRESSUIRE.

Coût :

Le coût de la formation est pris en charge par l'OPCO dont dépend l'entreprise d'accueil.

Méthode pédagogique et modalités d'évaluation :

Le groupe est composé de 25 apprenants maximum, en mixité avec la formation initiale. Les cours ont lieu en présentiel dans des salles de cours équipées de postes informatiques. En combinaison avec des cours magistraux, des cas pratiques et devoirs sur table sont donnés à réaliser soit « papier/crayon », soit sur poste informatique avec des logiciels spécifiques.

Des entretiens individuels/bilans ont lieu en début, milieu et fin de formation.

Un accompagnement individualisé est organisé en entreprise pour les missions.

À l'issue de la formation, une attestation de fin de formation sera délivrée.

Équipe pédagogique :

La formation est assurée par des formateurs et enseignants expérimentés dans les matières du domaine général et du domaine professionnel. Lors des épreuves orales professionnelles des examens blancs, des professionnels en poste sont sollicités pour participer en tant que jurys.

Politique d'accueil des personnes en situation de handicap :

Le CFP travaille en collaboration avec le CRFH. L'équipe de direction et les formateurs se mobilisent pour proposer des adaptations personnalisées dans le cadre des temps de formation sur le centre. La référente handicap est Mme Noëllie GRIMAUD qui est à disposition des personnes pour organiser la compensation du handicap. Les formations peuvent être dispensées dans des salles en rez de chaussée. Pour toute information, n'hésitez pas nous contacter.

Indicateurs de résultats :

2026			2025			2024		
Reçus/ présentés	% Réussite	Dont Apprentis	Reçus/ présentés	% Réussite	Dont Apprentis	Reçus/ présentés	% Réussite	Dont Apprentis
12/14	86%	3/4 75%	14/14	100 %	6/6 100 %	15/15	100 %	1/1 100%

NOUS CONTACTER
CENTRE DE FORMATION PROFESSIONNELLE
28 rue Jean Jaurès 79300 BRESSUIRE -Tél. 05 49 81 14 14 -e-mail : cfpcampus.bressuire@gmail.com