

2
JOURS

de cours / semaine

3
JOURS

en entreprise



ND
RC

2026-2028

24
MOIS

de formation

RNCP 38368
Formation de niveau 5 Bac+2

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT



**ISCE, LE CHOIX GAGNANT QUI TE PRÉPARE
VRAIMENT AU MONDE DU TRAVAIL.**

Certificateur :
MINISTÈRE DE
L'ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR ET DE LA
RECHERCHE

OBJECTIFS DE LA FORMATION

OBJECTIF DE LA FORMATION & CONTEXTE

Le titulaire du Brevet de technicien supérieur NDRC est un manager commercial qui gère l'intégralité de la relation client (en présentiel, à distance, via internet) de la prospection à la fidélisation. Professionnel de la négociation commerciale, il pilote et organise l'activité commerciale, négocie et assure les ventes, exploite et produit des informations commerciales, assure le management de l'activité commerciale et participe à la mise en œuvre et à l'évolution de la politique commerciale.

DÉBOUCHÉS

Le titulaire du BTS NDRC est opérationnel dès sa sortie d'études. Il peut se tourner vers de multiples secteurs d'activité (les services, l'industrie) vers tout type d'organisation et de clientèle (particuliers, professionnels...).

- prospecteur ou téléprospecteur,
- animateur des ventes ou de réseau.
- vendeur, commercial ou technico-commercial, téléconseiller ou chargé de clientèle,
- télévendeur dans de multiples domaines (banque, assurance, immobilier...)

MISSIONS EN ENTREPRISE

- Développer un portefeuille clients
- Négocier, vendre et suivi d'une offre personnalisée
- Organiser et animer des opérations ou d'événements commerciaux
- Rendez-vous commerciaux
- Constituer un réseau
- Analyser des opération e-commerce
- Production d'outils d'aide à la vente
- Animer des contenus commerciaux

PRÉ-REQUIS

Pour faire acte de candidature, il faut être en cours d'obtention ou titulaire d'un bac général, technologique ou professionnel ou d'une certification professionnelle de niveau 4.

RYTHME DE LA FORMATION

Formation en alternance. 2 jours CFA/ 3 jours entreprise
Formation diplômante niveau 5 sur 24 mois (1350 heures de formation)

Recrutement : Test et entretien individuel avec la direction visant à vérifier la motivation et la cohérence du projet de l'apprenant suivant la formation choisie.

Date de début des parcours certifiants : 01-01-2024

Date d'échéance de l'enregistrement : 31-12-2028

ISCE Alternance - La Défense - 1, place de la pyramide 92800 PUTEAUX

Contact : admission@isce-alternance.fr 01 84 80 15 45



Qualiopi
processus certifié

REPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre de la ou des catégories d'actions suivantes :
ACTION DE FORMATION PAR APPRENTISSAGE
AU SENS DE L'ARTICLE L.6211-2

2
JOURS

de cours / semaine

3
JOURS

en entreprise



ND
RC

2026-2028

24
MOIS

de formation

La formation est finançable par les Opco et votre employeur.

RNCP 38368
Formation de niveau 5 Bac+2

Indicateurs de résultats par formation

- Taux de satisfaction des stagiaires : en cours
- Taux de réussites : en cours
- Nombre de stagiaires : 61
- Taux et causes des abandons : en cours
- Taux d'interruption en cours de prestation : en cours
- Taux de rupture des contrats d'alternance (apprentissage et professionnalisation) : en cours
- Taux d'insertion dans l'emploi : en cours



PROGRAMME DE LA FORMATION

Le titulaire du BTS NDRC exerce son activité dans toute forme d'organisation - artisanale, commerciale ou industrielle, associative, publique - proposant des biens ou des prestations de services, quelle que soit sa taille, dès lors qu'elle met en œuvre une démarche commerciale.

ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL :

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

Relation client à distance et digitalisation

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

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

ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL :

Communiquer par écrit,
Communiquer oralement,
Expression et culture en langue vivante étrangère,
Culture économique, juridique et managériale.

POURSUITE D'ETUDE

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

ÉVALUATION

Obtention du BTS (diplôme d'État) si validation de l'ensemble des unités d'enseignement (blocs de compétences) . Moyenne supérieure à 10
Maintien du bénéfice de la validation des unités d'enseignement d'une année à l'autre si obtention d'une note supérieure à 10.

Toutes nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.
Référent handicap : anne-laure@isce-alternance.fr

*Mention de réserve – Ouverture des formations
Les sessions de formation sont ouvertes uniquement sous réserve d'un effectif minimum de 10 apprentis inscrits disposant d'un contrat d'apprentissage dans les 3 premiers mois.
En cas d'effectif insuffisant, le centre de formation se réserve le droit de reporter ou d'annuler la session prévue.

Pédagogie
active



Écoute



Coaching
(soft skills)

