ECOLES BILLIERES

Diplôme d'État de niveau 5

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

2 ans - Initial ou alternance

Crédits
120 ECTS

Prérequis
Vous êtes titulaire du Bac ou tout autre diplôme de niveau 4.

Formation en initial
La durée totale de stage sur l'ensemble de la période de formation est de 16 semaines. Elle implique la présence en continu du stagiaire en entreprise.

Formation en alternance
2 jours à l'école, 3 jours en entreprise.

Modalités d'évaluation
Épreuves écrites et orales selon les directives des examens du BTS imposées par le Ministère de l'Enseignement supérieur et de la recherche.

Débouchés
Devenez commercial, chargé de la clientèle, téléprospecteur, manager des ventes, animateur e-commerce.

Poursuite d'études
Chargé de Développement Commercial (Certification de niveau 6, délivrée par CDE FEDE)

NDRC en détail

Le titulaire du BTS Négociation Digitalisation de la Relation Client – NDRC est formé pour devenir un professionnel de la vente et de la négociation commerciale, capable de gérer de manière exhaustive la relation client en utilisant à la fois les techniques de vente traditionnelles et les outils numériques. Le programme encourage l'acquisition de compétences liées aux nouveaux outils numériques tels que les avis en ligne, les réseaux sociaux et les blogs, afin d'attirer et fidéliser la clientèle. La maîtrise de ces compétences est essentielle pour optimiser les performances des vendeurs et managers dans un monde en constante digitalisation.

Diplôme d'Etat. Formation validée par les épreuves du BTS de l'Éducation Nationale. Titre inscrit au RNCP de niveau 5, code NSF 312, paru au JO le 06/03/2018, fiche RNCP n°38368, délivré par le Ministère de l'Enseignement supérieur et de la recherche.

PROGRAMME DE FORMATION

BLOC 1 Relation client et négociation-vente

BLOC 2 Relation client à distance et digitalisation

BLOC 3 Relation client et animation de réseaux

OBJECTIFS DE FORMATION

- Maîtriser les techniques de prospection, négociation et fidélisation dans des contextes variés
- Développer les compétences en gestion de la relation client en présentiel, à distance et via les outils digitaux
- Utiliser les canaux et leviers numériques pour optimiser la prospection et la communication commerciale
- Conduire des projets commerciaux et marketing en tenant compte des objectifs de l'entreprise
- Analyser les besoins des clients et proposer des solutions adaptées
- Exploiter les données clients pour améliorer la performance commerciale
- Développer l'autonomie, la capacité d'adaptation et la force de persuasion dans un environnement concurrentiel

Le parcours de formation et les épreuves de certification peuvent être aménagés pour les personnes en situation de handicap (PSH). Pour plus d'informations sur les programmes, les modalités d'évaluation et d'admission, les méthodes pédagogiques, les passerelles et tarifs, rendez-vous sur la page formation de notre site internet.

MISSIONS EN ENTREPRISE

- Prospecter de nouveaux clients et développer le portefeuille commercial
- Préparer, mener et conclure des négociations commerciales en BtoB ou BtoC
- Mettre en place et suivre des actions de fidélisation
- Utiliser les réseaux sociaux, le CRM et les outils digitaux pour animer la relation client
- Gérer et analyser les données clients pour optimiser les ventes
- Participer à la mise en place de campagnes de communication et de promotion
- Assurer le suivi administratif et commercial des ventes
- Collaborer avec les équipes marketing et logistique pour garantir la satisfaction client
- Contribuer à la veille concurrentielle et à l'amélioration de l'offre commerciale

« À l'ère de la transformation numérique, négocier ne se limite plus au face-à-face. Dans ce cursus, nous formons des professionnels agiles capables d'allier relation client stratégique, outils CRM et administration d'un site web marchand. Chaque apprenant est guidé pour devenir un acteur clé du développement commercial digital de son entreprise. »

Fabienne VIALA, Directrice Pédagogique

FORGEZ votre avenir

**DIPLÔMES D'ÉTAT,
CERTIFICATIONS RECONNUES PAR L'ÉTAT**

Candidature sur et hors Parcoursup

COMMENT CANDIDATER

Sur dossier

- Remplissez le dossier de candidature
- Test + entretien d'admission
- Réponse sous 3 jours
- Cherchons une entreprise ensemble !

Sur Parcoursup

En initial

- Formulez vos voeux sur Parcoursup en recherchant «Ecole Supérieure Billières» en initial
- Suivez le calendrier Parcoursup

En alternance

- Test + entretien d'admission
  Puis, cherchons une entreprise ensemble !

Écoles Billières en quelques chiffres

+ de
100 ANS
dans l'enseignement

+ de
400 APPRENANTS
chaque année

+ de
70 FORMATEURS
engagés pour votre réussite

80%
de taux de réussite en 2026

ECOLES BILLIERES

27 Rue Dominique Ingres, 31000 Toulouse
05 62 48 54 85 contact@billieres.com
www.billieres.com

ÉCOLE ADHÉRENTE DU RÉSEAU KALYSCO Les écoles éthiques

Pour + d'info

Fiche formation - BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client - Document non contractuel - Crédits photo : Fabien Sans - V1 - Septembre 2026 - SASU EB ECOLES BILLIERES - 710 801 291 RCS Toulouse - N° SIREN 710 801 291 - Imprimé par In-print
Ne pas jeter sur la voie publique