



**CCI CHARENTE**  
FORMATION

# NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

## LES + DE LA FORMATION

- ATELIERS PÉDAGOGIQUES INTÉRACTIFS
- PROJETS COLLECTIFS ET INDIVIDUELS.
- CHALLENGES, ÉVÈNEMENTS, FRANCE CHALLENGE, DCF, VIVATECH
- DES FORMATEURS DE TERRAIN EXPÉRIMENTÉS
- 2 SITES : ANGOULÊME ET COGNAC

# BTS

**Administration :** 05 45 90 13 38 **Mail :** [tertiaire@ccicharente-formation.fr](mailto:tertiaire@ccicharente-formation.fr)

**[www.ccicharente-formation.fr](http://www.ccicharente-formation.fr)**



Bd Salvador Allende - C 11625 - ZI n°3 - 16340 L'Isle d'Espagnac

Site de formation Handi-Accueillant

**90%** **87%** **Taux de réussite à l'examen**  
(session 2025)  
*\*des entreprises recommandent notre CFA.*

Retrouvez tous nos indicateurs de performance sur notre site  
[www.ccicharente-formation.fr/les-campus-cci/engagement-qualite/](http://www.ccicharente-formation.fr/les-campus-cci/engagement-qualite/)

## BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

### OBJECTIFS :

Le BTS NDRC forme des professionnels capables de développer le chiffre d'affaires d'une entreprise en plaçant le client au cœur de leur action. De la prospection à la fidélisation, ils maîtrisent la négociation, le conseil et le suivi de la relation client. Ils organisent des actions et événements commerciaux et animent les réseaux sociaux ainsi que les partenaires et distributeurs. Ils conçoivent et valorisent des sites internet pour offrir une relation client personnalisée et de proximité.

### FORMATION

#### Enseignement professionnel

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

#### Enseignement général

- Culture générale et expression
- Culture économique, juridique et managériale
- Communication en langue vivante étrangère

### COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

- Participer au chiffre d'affaires de l'entreprise
- Prospecter, négocier, développer un portefeuille client
- Organiser des événements commerciaux
- Animer les réseaux sociaux, les réseaux de partenaire et les réseaux de distributeur
- Concevoir et valoriser un site internet

### LES DÉBOUCHÉS :

- Chef de vente
- Chargé de clientèle
- Commercial itinérant
- Commercial sédentaire
- Conseiller relation client
- Technico-commercial



### CONDITIONS D'ADMISSION

- Être titulaire d'une formation de niveau 4
- Signer un contrat d'apprentissage avec une entreprise

### ORGANISATION DES ÉTUDES

- Statut : contrat d'apprentissage ou professionnalisation
- Durée : en fonction du positionnement d'entrée
- Validation : Brevet de Technicien Supérieur Négociation et Digitalisation de la Relation Client - BAC +2
- Tarif : formation financée dans le cadre de l'apprentissage

### MOYEN PÉDAGOGIQUE

- Magasin pédagogique
- Salle de mise en situation professionnelle
- Projets et travaux collaboratifs inter-filière, inter-sites
- Plateforme numérique pédagogique

### DÉLAI D'ACCÈS

- Jusqu'à 3 mois avant et après la date de formation au CFA.

### MÉTHODE MOBILISÉE

- Alternance d'apports théoriques et pratiques en présentiel et /ou en distanciel

### MODALITÉ D'ÉVALUATION

- Contrôle en cours de formation (CCF) et épreuves ponctuelles

### ... ET APRÈS LA FORMATION

- Bac+3 au sein de la Charente Business School ou diplôme de niveau 6
- Licence
- Vie active

\*\*\* Référentiel RNCP - France Compétences - sur le lien  
[www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38368/](http://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38368/)