



CCI CHARENTE
FORMATION

NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

LES + DE LA FORMATION

- ATELIERS PÉDAGOGIQUES INTERACTIFS
- 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

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/

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

Informations sur les indicateurs de poursuite d'études et d'insertion :

<https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/accueil>

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Contrôle en cours de formation (CCF) et épreuves ponctuelles.
- Validation par blocs de compétences : chaque bloc de compétences fait l'objet d'une évaluation spécifique.
 - Validation partielle : en cas de validation partielle, le candidat conserve le bénéfice des blocs obtenus pendant la durée réglementaire en vigueur.
 - Validation du diplôme : l'obtention du diplôme est conditionnée par la validation de l'ensemble des blocs de compétences et des épreuves prévues par le référentiel.

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, parcours en 1 an, 2 ans ou 3 ans
- Validation : Brevet de Technicien Supérieur Négociation et Digitalisation de la Relation Client - BAC +2
- Tarif : formation financée dans le cadre de l'apprentissage

MOYENS PÉDAGOGIQUES

- 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.

MÉTHODES MOBILISÉES

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

... ET APRÈS LA FORMATION

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

Date mise à jour : 18/05/2026

... Référentiel RNCP - France Compétences - sur le lien www.francecompetences.fr/recherche/mcp/38368/

Date de 1ère session : 01/01/2024