CCI CHARENTE FORMATION



NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

BTS

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

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* % 92,9 % Taux de réussite à l'examen (session 2026)

*des entreprises recommandent notre CFA.

Retrouvez tous nos indicateurs de performance sur notre site www.ccicharente-formation.fr/les-campus-cci/engagement-qualite/

NIVEAU 5 - BAC +2
ANGOULÊME - COGNAC

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

OBJECTIFS :

Le BTS NDRC forme des professionnels capables de développer le chiffre d'affaires des entreprises en plaçant le client au cœur de toutes leurs actions. De la prospection à la fidélisation, les étudiants acquièrent les compétences indispensables pour négocier, conseiller, convaincre et construire une relation durable avec chaque client.
Véritables ambassadeurs de l'entreprise, ils conçoivent et mettent en œuvre des actions commerciales innovantes, organisent des événements, développent la visibilité des marques sur les réseaux sociaux et animent les réseaux de partenaires et de distributeurs. A l'ère du numérique, ils créent, valorisent et optimisent les outils digitaux, notamment les sites internet, afin d'offrir une expérience client personnalisée, interactive et performante.

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 évènements 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 pédagique
- 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 : 20/10/2026

••• *Référenciel RNCP - France Compétences - sur le lien www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38368/*

Date de 1ère session : 01/01/2024