



FICHES FORMATIONS 2026

Fiche formation de l'auto

Brevet de Technicien Supérieur
Négociation et digitalisation de
la relation client



Brevet de Technicien Supérieur Négociation et digitalisation de la relation client

Le titulaire du BTS NDRC accompagne le client/usager tout au long du processus commercial et intervient sur l'ensemble des activités avant, pendant et après l'achat : conseils, prospection, animation, devis, veille, visites, négociation-vente/achat, suivi après-vente/achat. Cet accompagnement se fait directement ou via un réseau de partenaires. Selon l'organisation et la taille de la structure d'accueil, ses missions sont focalisées sur une ou plusieurs activités et peuvent parfois couvrir la totalité du processus commercial.

INFORMATIONS CLÉS

Pour qui

- Jeunes
- Salariés
- Demandeurs d'emploi

Durée de la formation

2 ans

Prérequis

Le BTS négociation et digitalisation de la relation client est accessible à tout titulaire d'un baccalauréat : bac STMG, bac pro Métiers du commerce et de la vente, option A : animation et gestion de l'espace commercial, option B : prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale, bac général.



OBJECTIFS DE LA FORMATION

Ce BTS permet d'acquérir des connaissances générales et les compétences suivantes :

- Cibler et prospecter la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un événement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale
- Maîtriser la relation omnicanale
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client en e-commerce
- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- Développer et animer un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe

QUEL(S) MÉTIER(S) FAIRE AVEC CETTE FORMATION ?

- Vendeur automobile
- Vendeur véhicule industriel

