

# FICHE PROGRAMME - BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC) - RNCP38368 — Maj 01/03/2026

---

Certificateur : Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche.

Date d'enregistrement au RNCP : 11-12-2023.

11-12-2023

## Objectifs de la formation

Former des professionnels capables de gérer, développer et fidéliser un portefeuille clients dans une logique omnicanale, intégrant les outils du numérique pour la prospection, la négociation, la vente et le suivi de la relation client.

## Public visé

Apprentis, Salariés en contrat de professionnalisation, Demandeurs d'emploi, Salariés en reconversion, Étudiants

## Prérequis

Être titulaire d'un diplôme ou titre de niveau 4 (Baccalauréat ou équivalent). Admission après un entretien de positionnement et validation du projet professionnel.

## Durée de la formation

1 200 heures en centre de formation / Environ 1 350 heures en entreprise / Durée totale : 2 ans

## Coût de la formation

Apprentissage : financement OPCO (environ 8 000 € à 9 000 € selon la branche). Contrat de professionnalisation : prise en charge partielle ou totale selon branche. Formation continue : tarif sur devis personnalisé.

## Modalités d'organisation

Formation en alternance (présentiel ou mixte). Entrées possibles en septembre. Pédagogie active : cas pratiques, mises en situation, projets tutorés, utilisation d'outils numériques professionnels.

## Objectifs (France Compétences)

- Gérer la relation client en présentiel, à distance et via les outils numériques
- Prospecter des clients potentiels et négocier des ventes
- Développer et fidéliser le portefeuille clients
- Organiser et suivre l'activité commerciale
- Utiliser les technologies digitales au service de la relation client
- Contribuer à la stratégie commerciale de l'entreprise

## Blocs de compétences

### RNCP38368BC01 - Relation client et négociation-vente

Liste de compétences	Modalités d'évaluation
<p>Cibler et prospecter la clientèle</p> <p>Négocier et accompagner la relation client</p> <p>Organiser et animer un événement commercial</p> <p>Exploiter et mutualiser l'information commerciale</p>	<p>Scolaires (établissements publics ou privés sous contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage habilités), Formation professionnelle continue (établissements publics habilités).</p> <p>CCF 2 situations d'évaluation</p> <p>Formation professionnelle continue (établissements publics habilités à pratiquer intégralement le CCF pour ce BTS).</p> <p>CCF 2 situations d'évaluation</p> <p>Scolaires (établissements privés hors contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage non habilités), Formation professionnelle continue (établissements non habilités), Au titre de leur expérience professionnelle, Enseignement à distance.</p> <p>Ponctuelle orale</p>

### RNCP38368BC02 - Relation client à distance et digitalisation

Liste de compétences	Modalités d'évaluation
<p>Maîtriser la relation omnicanale</p> <p>Animer la relation client digitale</p> <p>Développer la relation client en e-commerce</p>	<p>Scolaires (établissements publics ou privés sous contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage habilités), Formation professionnelle continue (établissements publics habilités).</p> <p>Epreuve ponctuelle écrite et pratique</p> <p>Formation professionnelle continue (établissements publics habilités à pratiquer intégralement le CCF pour ce BTS).</p> <p>Epreuve ponctuelle écrite et pratique</p> <p>Scolaires (établissements privés hors contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage non habilités), Formation professionnelle continue (établissements non habilités), Au titre de leur expérience professionnelle, Enseignement à distance.</p> <p>Epreuve ponctuelle écrite et pratique</p>

## RNCP38368BC03 - Relation client et animation de réseaux

Liste de compétences	Modalités d'évaluation
Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs Développer et animer un réseau de partenaires Créer et animer un réseau de vente directe	Scolaires (établissements publics ou privés sous contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage habilités), Formation professionnelle continue (établissements publics habilités).  CCF 2 situations d'évaluation  Formation professionnelle continue (établissements publics habilités à pratiquer intégralement le CCF pour ce BTS).  CCF 2 situations d'évaluation  Scolaires (établissements privés hors contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage non habilités), Formation professionnelle continue (établissements non habilités), Au titre de leur expérience professionnelle, Enseignement à distance.  Ponctuelle orale

### Modalités d'évaluation

- Contrôles continus
- Dossiers professionnels (DC1 et DC2)
- Évaluations écrites et orales en cours de formation
- Épreuves nationales du BTS en fin de formation
- Description des modalités d'acquisition de la certification par capitalisation des blocs de compétences et/ou par correspondance :
- Le référentiel d'évaluation est organisé en unités constitutives d'un ensemble de compétences et connaissances cohérent au regard de la finalité du diplôme. Il peut comporter des unités dont l'obtention est facultative. Chaque unité correspond à un bloc de compétences et à une épreuve.
- Les candidats s'inscrivent à l'examen du diplôme. Ceux qui ont préparé le diplôme dans le cadre de la formation professionnelle continue ou de la validation des acquis de l'expérience reçoivent de manière automatique, pour les unités du diplôme qui ont fait l'objet d'une note égale ou supérieure à 10 sur 20 ou d'une validation des acquis de l'expérience, une attestation reconnaissant l'acquisition des compétences constitutives de ces unités du diplôme, et donc des blocs de compétences correspondants. Ceux qui ont préparé le diplôme par une autre voie reçoivent cette attestation s'ils en font la demande.
- Le diplôme est obtenu par l'obtention d'une note moyenne supérieure à 10/20 à l'ensemble des épreuves. Le candidat ayant déjà validé des blocs de compétences peut être dispensé des épreuves correspondantes.

### Passerelles, équivalences et correspondances

aucune correspondance officielle entre blocs du BTS NDRC et d'autres certifications.

### Modalités et délai d'accès

Pour toute demande d'inscription, veuillez envoyer votre CV : [valerie@ofione.com](mailto:valerie@ofione.com) ou 01.45.57.67.04

Un entretien vous sera proposé. Inscription à partir d'avril 2026. Démarrage de la formation en septembre 2026

**Accessibilité aux personnes en situation de handicap :**

adaptation possible sur demande. Veuillez nous contacter au [01.45.57.67.04](tel:01.45.57.67.04)

**Débouchés professionnels**

Attaché(e) commercial(e), Chargé(e) de clientèle, Responsable de secteur, Conseiller(ère) commercial(e), Responsable e-commerce.

**Poursuite d'études possibles**

- Licences professionnelles, Bachelor, Écoles de commerce
- RNCP34728 – Titre pro Conseiller commercial
- RNCP35638 – Titre pro Négociateur technico-commercial

**Contact**

Valérie BITRAN : [valerie@ofione.com](mailto:valerie@ofione.com) ou [01.45.57.67.04](tel:01.45.57.67.04)