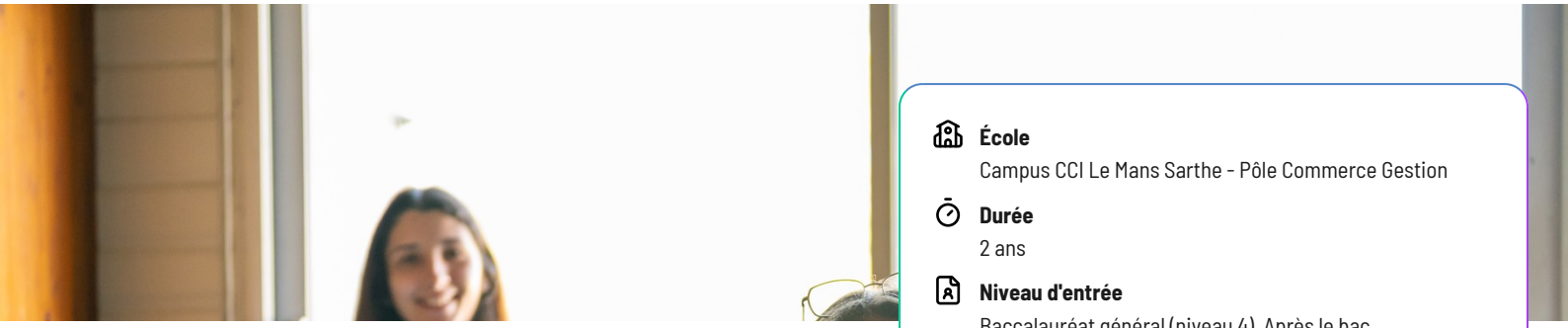


École
Campus CCI Le Mans Sarthe - Pôle Commerce Gestion

Durée
2 ans

Niveau d'entrée
Baccalauréat général (niveau 4), Après le bac

Niveau de sortie
BTS - Bac +2 (Niveau 5)

Modalité de formation
Alternance

Lieu
132 rue Henri Champion, 72100 Le Mans

Commerce - Vente

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

PRÉSENTATION ET DÉBOUCHÉS

La relation client sous toutes ses formes vous attire ? Le BTS NDRC en alternance vous garantit des compétences recherchées et une évolution professionnelle rapide !

Que faire avec cette certification ?

Métiers visés

La dénomination des emplois relevant des activités du titulaire du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client varie en fonction du type d'activités, de la taille de l'organisation ainsi que des domaines de la relation client. Il accède en fonction de son expérience et des opportunités à plusieurs niveaux de responsabilité.

Les appellations les plus courantes des emplois relevant du champ professionnel en primo insertion sont les suivantes :

- Vendeur - Représentant - Commercial terrain - Négociateur - Délégué commercial - Conseiller commercial - Chargé d'affaires ou de clientèle – Technico- commercial
- Télévendeur - Téléconseiller - Téléopérateur - Conseiller client à distance - Conseiller clientèle - Chargé d'assistance - Téléacteur - Téléprospecteur - Technicien de la vente à distance de niveau expert
- Animateur commercial site e-commerce - Assistant responsable e-commerce - Commercial e-commerce - Commercial web-e-commerce
- Marchandiseur - Chef de secteur - e-marchandiseur
- Animateur réseau - Animateur des vente
- Conseiller - Vendeur à domicile - Représentant - Ambassadeur

En termes d'évolution professionnelle, le titulaire du BTS NDRC peut accéder aux emplois suivants :

- Superviseur - Responsable d'équipe - Animateur plateau - Manageur d'équipe
- Responsable e-commerce - Rédacteur web e-commerce - Animateur commercial de communautés web
- Responsable de secteur
- Chef de réseau - Directeur de réseau - Responsable de réseau
- Animateur de réseau - Responsable de zone

Qualités mobilisées

- Fort relationnel
- Dynamisme
- Goût du challenge, persévérance, persuasion
- Autonomie, esprit d'initiative
- Organisation, rigueur
- Goût du travail en équipe
- Aisance informatique et numérique

Types d'entreprises ou d'organisations Le titulaire du BTS NDRC exerce son activité dans toute forme d'organisation - artisanale, commerciale ou industrielle, associative, publique - proposant des biens ou des prestations de services, quelle que soit sa taille, dès lors qu'elle met en œuvre une démarche commerciale.Il assure la prise en charge internalisée ou externalisée de tout type de relation client.Le positionnement généraliste du diplôme BTS NDRC permet à son titulaire d'exercer dans tous les domaines d'activités sans exclusion, même si cette diversité peut exiger l'acquisition de compétences sectorielles complémentaires.

Compétences visées

À l'issue de la formation, le(la) titulaire du BTS sera capable de :

- Cibler et prospecter la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un évènement 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

DÉTAILS DE LA CERTIFICATION

Informations sur la certification

Cette formation vise la certification **BTS - Négociation et digitalisation de la relation client** diplôme reconnu par l'état (niveau 5) et enregistré au RNCP sous le code **38368** par **MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE** le 01/01/2024.

Pour savoir si la certification est organisée en blocs de compétences et connaître les équivalences et passerelles, vous pouvez consulter la fiche RNCP du diplôme.

La CCI du Mans et de la Sarthe est habilitée pour assurer la formation sur ce titre par le certificateur.

Accès par la VAE

Cette certification est accessible par la voie de la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE).

COMMENT INTÉGRER LA FORMATION ?

Prérequis

Baccalauréat ou équivalent sur dossier

Public visé

- Salariés sous contrat d'apprentissage : de 16 à 29 ans (accessible dès 15 ans, sous certaines conditions)
- Accessible sans limite d'âge aux personnes en situation de handicap. Vous pouvez prendre contact avec notre référente handicap
- Accessible par la Validation des Acquis de l'Expérience

Conditions d'admission

La formation est accessible uniquement sous contrat d'apprentissage.

Coût de la formation / Financement / Aides

Gratuit pour l'apprenant. Prise en charge partielle ou totale par l'entreprise et son OPCO.

L'apprenant perçoit une rémunération tout au long de son contrat par l'entreprise en fonction de son âge et du niveau du diplôme.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Cette formation est ouverte aux apprenants en situation de handicap.

Notre référent handicap étudiera avec vous la faisabilité de votre projet et les aménagements nécessaires.

LE PROGRAMME DE LA FORMATION

Objectifs

Les objectifs sont de former un(e) professionnel(e) capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités de tout type d'organisation, avec tout type de clientèle (B to B, B to C, B to G...).

Commercial(e) terrain, vous serez capable de gérer la relation client dans la globalité, de la prospection jusqu'à la fidélisation et de contribuer à la croissance du chiffre d'affaire.

Dans le cadre d'une stratégie omnicanale, vous maîtriserez la gestion de multiples points de contacts et la communication spécifique à ce métier qui conditionnent votre performance et votre productivité commerciale.

Enseignements professionnels

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

Enseignements généraux

- Culture générale et expression
- Langue vivante : anglais
- Culture économique juridique et managériale

Modalités et durée de la formation

Durée de la formation

2 ans.

Délai d'accès

Le centre de formation peut vous accueillir jusqu'à trois mois avant et trois mois après le début de la formation dès lors que les prérequis sont validés.

Dates de formation

L'année de formation se déroule de septembre à juin.

Rythme de la formation / alternance

1 semaine au CFA / 1 semaine en entreprise OU 2 jours semaine au CFA / 3 jours semaine en entreprise

LA PÉDAGOGIE

Méthodes pédagogiques

Nos méthodes pédagogiques s'appuient sur le principe de l'alternance avec un rythme de formation entre le centre de formation et l'entreprise. Plus proche de la réalité du monde du travail, l'alternance permet de développer un savoir-faire et un savoir-être adaptés au monde de l'entreprise tout en préparant un diplôme ou une qualification professionnelle.

Équipe pédagogique

Au Campus CCI Le Mans Sarthe, un formateur référent suit votre parcours. En entreprise, un maître d'apprentissage ou un tuteur expérimenté est présent pour vous accompagner, vous former au métier et développer vos compétences professionnelles. Des points de parcours réguliers entre le centre de formation et l'entreprise permettent d'assurer un suivi personnalisé tout au long de la formation.

Locaux & équipements

- Salles informatiques équipées de logiciels professionnels
- Centre d'étude des langues
- Centre de ressources multimédia

VALIDATION DE LA CERTIFICATION

Évaluations

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

Épreuves de certification

- Modalités : forme ponctuelle ou contrôle en cours de formation (CCF) selon l'arrêté définissant le diplôme.
- Validation blocs de compétences possibles : oui.

Chiffres clés

Indicateurs de résultats obligatoires selon l'article 6111-8.

79
Nombre d'apprenants
Chiffres 2026

90%
Taux de satisfaction
Chiffres 2026

100%
Taux de présentation à l'examen
Chiffres 2026

86%
Taux de réussite
Chiffres 2026

2%
Taux de rupture nette
Chiffres 2025

67%
Taux d'insertion professionnelle en emploi à 6 mois
Chiffres 2025

33%
Taux d'insertion professionnelle dans les métiers visés à 6 mois
Chiffres 2025

86%
Taux de poursuite d'études à 6 mois
Chiffres 2025

ET APRÈS ?

- Bachelor Marketing, Commerce et Gestion
- Chargé de clientèle particuliers et professionnels en Banque et Assurance
- Responsable de commerces et de la distribution
- Responsable de développement commercial