

# BREVET TECHNICIEN SUPERIEUR NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT en contrat d'apprentissage(NDRC)

Mis à jour le 17 décembre 2025

## Conditions d'entrée et prérequis

Être titulaire d'un diplôme de niveau 4 (Bac général, technologique ou professionnel). Avoir de bonnes capacités d'expression et de communication.

## Niveau d'entrée

Niveau 4 - BAC

## Niveau de sortie

Niveau 5 - BAC +2

## Public visé

Être âgé de 16 à 29 ans, avec un projet de contrat d'apprentissage. Dérogations sous conditions. Pas de condition d'âge pour les personnes reconnues RQTH

## Rythme

Alternance

## Durée en centre

1350 heures

## Validation

Obtention du Brevet de Technicien Supérieur en Négociation et Digitalisation de la Relation Client  
Validation des épreuves en ponctuel et en Contrôle en Cours de Formation (CCF)

## Modalités d'évaluation

Modalités d'examen :  
Evaluées dans le cadre du CCF (contrôle en cours de formation) : E4 relation client et négociation vente et E6 : relation client et animation de réseaux  
Epreuves ponctuelles : E1 (Culture générale et expression) – E2

## Objectifs professionnels

### Objectifs de la formation :

Obtenir le BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client, diplôme de niveau 5

Accompagner le client/usager tout au long du processus commercial et intervenir sur l'ensemble des activités suivantes : conseils, prospection, animation, devis, veille, visites, négociation vente/achat, suivi après-vente/achat en direct ou via un réseau de partenaires.

### Objectifs pédagogiques :

Gérer un fichier de clientèle de particuliers et/ou de professionnels  
Être capable de mener en autonomie une relation commerciale en face-à-face avec le client mais également via les approches commerciales à distance (Vente en ligne, réseaux sociaux, forums, mobiles...).

## Contenu

Le BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client regroupe :

- Culture générale et expression française
- Langue vivante étrangère
- Culture économique, juridique et managériale
- Pôles de compétences professionnelles :

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

## Modalités pédagogiques

Alternance de cours théoriques et pratique (la majorité des séquences de formation ont lieu en présentiel et une partie peut ponctuellement avoir lieu à distance)

Individualisation des contenus en fonction du niveau et de la progression des apprenant(e)s.

## Profil des intervenants

Formateur(trices)s certifié(e)s et agrégé(e)s, habilité(e)s par l'Education Nationale à préparer au diplôme, à mettre en œuvre les C.C.F. et faire passer toutes les épreuves du BTS.

## Possibilité d'aménagement du parcours

Oui

## Méthodes pédagogiques

Les modules s'enchaînent simultanément selon une progression pédagogique élaborée par l'équipe pédagogique et/ou dictée par la réglementation

## Durée

# BREVET TECHNICIEN SUPERIEUR NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT en contrat d'apprentissage(NDRC)

(Langue vivante étrangère) – E3  
(Culture économique, juridique et managériale) – E5 (relation client à distance et digitalisation)

Volume global : 1350h  
Heures d'enseignement : 16h  
Heures en entreprise : 19h  
Volume horaire par semaine : 35h

## Possibilité de validation par blocs de compétences

Oui

## Nombre de participants

15 participants maximum

## Délais et modalités d'accès

septembre 2026 à mai 2028  
Possibilité d'intégrer la formation jusqu'au 31 octobre 2026

## Entrée et sortie permanente

Non

## Financements possibles

### TARIF

Parcours complet : 14 000 € / personne

### MODALITES DE FINANCEMENT

Contrat d'apprentissage

Transition pro

PROA

CPF

Parcours Individualisé

## Codes réglementaires

- Code RNCP : [38363](#)
- Formacode3404034561, 34076
- Code NSF : 312
- Code ROME : D1401, D1406, D1501, M1703, M1704

## Poursuite de parcours

### EQUIVALENCES et PASSERELLES :

BTS MCO / BTS BANQUE / BTS ASSURANCE

### SUITE DE PARCOURS :

Licence pro commercialisation de produits et services

Licence pro e-commerce et marketing numérique

Licence pro métiers du marketing opérationnel

### DÉBOUCHÉS :

Conseiller(ère) en assurance

## Référent handicap

Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nos référent(e)s handicap sont à votre écoute pour l'analyse de vos besoins spécifiques et l'adaptation de votre formation.

## CONTACT RÉFÉRENTS HANDICAP ET MOBILITÉ

Référent(e) handicap :

[referent.handicap@gretasudchampagne.com](mailto:referent.handicap@gretasudchampagne.com)

Référent(e) mobilité :

[referent.mobilite@gretasudchampagne.com](mailto:referent.mobilite@gretasudchampagne.com)

## Réseau

- GRETA CFA Sud Champagne

# BREVET TECHNICIEN SUPERIEUR NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT en contrat d'apprentissage(NDRC)

- 12, avenue des Lombards  
10000 Troyes
- contact@gretasudchampagne.com
- 03 25 71 23 80
- www.gretasudchampagne.com
- SIRET : 191 000 256 000 39
- Numéro d'activité : 21 10 P000 310 (Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat)