RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté Égalité Fraternité

greta SUD CHAMPAGNE GRAND EST

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

Mis à jour le 17 septembre 2026

Conditions d'entrée et prérequis

Être titulaire d'un diplôme ou titre de niveau 4 (baccalauréat ou équivalent).
L'admission est réalisée après étude du dossier et positionnement pédagogique.
Les acquis et besoins du candidat sont évalués lors d'un entretien afin de vérifier l'adéquation avec la formation et, si nécessaire, de définir des adaptations du parcours.

Niveau d'entrée

Niveau 4 - BAC

Niveau de sortie

Niveau 5 - BAC +2

Public visé

Candidats préparant le diplôme dans le cadre d'un contrat d'apprentissage et remplissant les conditions légales d'accès à l'apprentissage. Admission après vérification des prérequis, analyse du besoin et positionnement.

Rythme

Alternance

Durée en centre

1350 heures

Validation

Validation : obtention du BTS NDRC, diplôme national de niveau 5. Les blocs de compétences peuvent être validés conformément aux règles du diplôme.

Modalités d'évaluation

Évaluation de l'atteinte des

Objectifs professionnels

Finalités de la formation :
Obtenir le BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC), diplôme national de niveau 5, et développer les compétences commerciales nécessaires à la gestion de la relation client dans un environnement omnicanal et digitalisé.

Objectifs de la formation :
À l'issue de la formation, le bénéficiaire sera capable de :
• cibler et prospecter une clientèle ;
• négocier, vendre et accompagner la relation client ;
• organiser et animer un événement commercial ;
• exploiter et mutualiser l'information commerciale ;
• maîtriser la relation client omnicanale, à distance et digitale ;
• développer la relation client en e-commerce ;
• implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs ;
• développer et animer des réseaux de partenaires et de vente directe.

Contenu

Blocs de compétences du RNCP38368 :
• RNCP38368BC01 – Relation client et négociation-vente
• RNCP38368BC02 – Relation client à distance et digitalisation
• RNCP38368BC03 – Relation client et animation de réseaux

Enseignements généraux et professionnels prévus par le référentiel du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client.

Modalités pédagogiques

Formation en alternance, principalement en présentiel. Des séquences à distance peuvent être proposées lorsqu'elles sont prévues dans l'organisation pédagogique. Le parcours est individualisé à partir du positionnement initial et peut être ajusté en fonction des acquis, de la progression et des besoins du bénéficiaire.

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

Pédagogie active et contextualisée : apports méthodologiques, études de cas,

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

objectifs tout au long du parcours : positionnement initial, évaluations diagnostiques, formatives et sommatives, études de cas, mises en situation, productions écrites/orales, examens blancs et évaluations en entreprise. Les résultats sont tracés et exploités pour mettre en place, si nécessaire, remédiation ou approfondissement. Évaluation certificative conformément au règlement d'examen du BTS NDRC (CCF et/ou épreuves ponctuelles selon le statut et l'habilitation de l'établissement).

Modalités de suivi

Positionnement initial et analyse des acquis à l'entrée en formation ; contractualisation du parcours ; suivi pédagogique régulier ; livret de suivi et/ou outils de traçabilité ; échanges centre-entreprise avec le formateur référent et le tuteur ; entretiens individuels ; bilans intermédiaires et final. Les résultats des évaluations permettent d'ajuster, si nécessaire, les contenus, le rythme ou l'accompagnement.

Possibilité de validation par blocs de compétences

Oui

Nombre de participants

15 participants maximum

Entrée-sortie permanente

Non

Codes réglementaires

- Code RNCP : 38368
- Formacode : 34040 : Étude produit, 34561 : Force vente, 34076 : Gestion relation client
- Code NSF : 312 : Commerce, vente
- Code ROME : D1401, D1406, D1501, M1703, M1704

mises en situation professionnelles, travaux individuels et collaboratifs, entraînements aux épreuves et exploitation des situations rencontrées en entreprise. Des activités de remédiation ou d'approfondissement sont proposées selon les résultats du positionnement et des évaluations.

Moyens pédagogiques

Salles de formation équipées, ressources numériques et documentaires, postes informatiques connectés à internet, logiciels et outils professionnels adaptés au diplôme. Supports pédagogiques et plateformes numériques mobilisés selon les besoins.

Durée

Volume centre : 1 350 heures sur 2 ans. Organisation en alternance selon le calendrier annuel communiqué. La durée peut être adaptée après positionnement lorsque le cadre réglementaire et contractuel le permet.

Délais et modalités d'accès

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

Financements possibles

TARIF / MODALITÉS DE FINANCEMENT
Contrat d'apprentissage : coûts de formation pris en charge selon les règles et niveaux de prise en charge applicables, via l'OPCO de l'employeur. Aucun coût pédagogique n'est demandé à l'apprenti dans le cadre du contrat.
Pour un parcours préparant la même certification hors contrat d'apprentissage : financement possible, selon le statut et l'éligibilité du bénéficiaire, par le CPF, un Projet de transition professionnelle (PTP), l'employeur ou un financement privé. Étude du financement et devis après analyse du besoin et positionnement.

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
Technico-commercial(e)
Vendeur(euse), télévendeur(euse)
Attaché(e) commercial(e)…

Référent handicap

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

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
Référent(e) mobilité : referent.mobilite@gretasudchampagne.com

Réseau

- GRETA Sud Champagne
- 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)