



**RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



**RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



**RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



**RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



**RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



**RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



**LYON MÉTROPOLE**  
RÉGION ACADÉMIQUE  
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES



**LOIRE**  
RÉGION ACADÉMIQUE  
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES



**LYON MÉTROPOLE**  
RÉGION ACADÉMIQUE  
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES



**LOIRE**  
RÉGION ACADÉMIQUE  
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES



**AIN**  
RÉGION ACADÉMIQUE  
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES



**RHÔNE**  
RÉGION ACADÉMIQUE  
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

**BTS Négociation et Digitalisation de la Relation  
Client (NDRC)**





## Objectifs

- 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
- Respecter les contraintes de la langue écrite
- Synthétiser des informations
- Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture
- S'adapter une situation d'échange
- Organiser un message oral
- Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale
- Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales
- Établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique
- Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée



## Contenu de la formation

- Relation Client et Négociation Vente
- Relation Client à Distance et Digitalisation
- Relation Client et Animation de Réseaux
- Culture Générale et expression
- LV1 : Anglais
- Culture économique, juridique et managériale
- LV2 en option

**Type d'action**  
Apprentissage

**Lieu de formation**  
Lycée général et  
technologique Lacassagne  
93 rue ANTOINE CHARIAL  
69003  
LYON

**Date de session**  
Du 01/09/2025 au 09/07/2027

**FORMATION  
EN  
ALTERNANCE**

## % Chiffres clés 2024

83 %

de réussite



### Les points forts de la formation

Grâce à l'apprentissage formez-vous à dès aujourd'hui pour construire demain.

Transformez votre passion pour la relation client en métier avec BTS NDRC : une formation dynamique et tournée vers l'avenir du commerce digital.

Devenez un acteur clé de la relation client, capable d'intervenir aussi bien en face à face qu'en ligne, et évoluez dans un secteur en forte demande.



### Organisation

**Rythme de la formation :** journée

**Durée indicative :** 24 mois

**Durée totale en heures :** 3290 heures

**Nombre d'heures en centre :** 1350 heures

**Nombre d'heures en entreprise :** 1940 heures

**Effectif mini/maxi :** 12 - 16

**Modalités d'enseignement :** formation mixte

**Modalités d'entrée et de sortie :** entrées/sorties à dates fixes



### Modalités pédagogiques

**Parcours de formation :** en groupe

**Équivalence et passerelles:** Informations consultables sur la fiche RNCP de la formation, à la rubrique "Liens avec d'autres certifications professionnelles, certifications ou habilitation". Pour un candidat détenteur d'un ou plusieurs blocs de compétences, d'un diplôme de même niveau ou supérieur ou d'un diplôme obtenu à l'étranger, une adaptation de parcours peut être envisagée en fonction des situations.

**Méthodes pédagogiques :** Cours théoriques et mise en situation professionnelle.

**Matériel et moyens utilisés :** Plateaux techniques, salles informatiques  
Intervenants : formateurs spécialisés dans le domaine et enseignants Éducation nationale...

**Modalités d'évaluation et/ou Modalités de Validation :** Contrôle en cours de formation et contrôle continu

**Possibilité de valider des blocs de compétences :** non



### Métiers visés

m1707 : stratégie commerciale



### Accès

**Publics visés :** tout public

**Niveau d'entrée :** niveau 4 (Bac général, technologique ou professionnel)

**Prérequis :** Niveau 4

**Modalités d'accès :** admission après entretien, admission sur dossier

**Délais d'accès :** Apprentissage passant par Parcoursup : via la plateforme, ouverture de la plateforme en décembre, formulation des vœux en janvier. Alternance en contrat d'apprentissage (hors parcours sup) ou en contrat de professionnalisation : candidatures possibles à partir du mois de janvier 2025 et sous réserve de places disponibles.

**Modalités d'accessibilité personnes en situation de handicap :** Le GRETA CFA est engagé dans la démarche H+ : les personnes en situation de handicap sont accompagnées tout au long de leur parcours de formation par un référent H+.



### Financement

**Tarif global indicatif :** 15238 € TTC

**Financements possibles :** Prise en charge des frais de formation et de rémunération dans le cadre du contrat d'apprentissage

**Modalités de financement :** contrat d'apprentissage, contrat de professionnalisation, le prix de cette formation est déterminé en fonction du parcours de formation

[Nos Conditions Générales de Vente](#)



### Nos labels



### Poursuite d'études

Principaux débouchés métiers après un BTS NDRC :

Commercial(e)

Chargé(e) de clientèle

Attaché(e) commercial(e)

Conseiller(ère) en gestion de la relation client

Responsable e-commerce ou e-business

Chef de secteur

Responsable de la fidélisation client

Business Developer

Vendeur(se) spécialisé(e)

Le BTS NDRC vous offre une large gamme d'opportunités dans des métiers commerciaux et de la relation client, avec une spécialisation croissante dans le digital. Selon vos intérêts et vos compétences, vous pouvez travailler dans la vente, le marketing digital, le e-commerce, le management des équipes commerciales, ou encore la gestion de la relation client.

|                                                         |                                                            |                                  |                                                                                         |                                         |                                     |                                  |
|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|
| <b>Niveau de sortie</b><br>niveau 5 (Bac +2 BTS ou DUT) | <b>Spécialités de formation NSF</b><br>312 Commerce, vente | <b>Code RNCP/RS</b><br>RNCP38368 | <b>Nom du certificateur</b><br>Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche | <b>Date certification</b><br>11/12/2023 | <b>Accessible par la VAE</b><br>Oui | <b>Mise à jour</b><br>21/05/2025 |
|                                                         |                                                            |                                  |                                                                                         |                                         | <b>Formation certifiante</b><br>Oui |                                  |



### Contact Formation

GRETA CFA Lyon Métropole  
41 rue Antoine Lumière  
69008 LYON  
04 78 78 84 84  
[contact.greta.lyonmetropole@ac-lyon.fr](mailto:contact.greta.lyonmetropole@ac-lyon.fr)

Madame Florence CALLEWAERT  
Conseillère formation  
0603250946



<https://greta-cfa.ac-lyon.fr/greta/greta-cfa-lyon-metropole>

# BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC)



## Objectifs

- 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
- Respecter les contraintes de la langue écrite
- Synthétiser des informations
- Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture
- S'adapter une situation d'échange
- Organiser un message oral
- Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale
- Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales
- Établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique
- Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée



## Contenu de la formation

- Relation Client et Négociation Vente
- Relation Client à Distance et Digitalisation
- Relation Client et Animation de Réseaux
- Culture Générale et expression
- LV1 : Anglais
- Culture économique, juridique et managériale
- LV2 en option

**Type d'action**  
Apprentissage

**Lieu de formation**  
Lycée général et  
technologique Honoré d'Urfé  
1 impasse LE CHATELIER  
42001  
ST ETIENNE CEDEX 1

**Date de session**  
Du 02/09/2025 au 26/06/2027

**FORMATION  
EN  
ALTERNANCE**

## Chiffres clés 2024

Nous ne possédons pas encore les chiffres clés liés à cette formation, pour plus d'informations contactez directement votre GRETA CFA



### Les points forts de la formation

Les GRETA CFA, forts d'une expertise de 50 ans, conseillent et accompagnent individuellement dans des projets professionnels. Les équipes d'experts assurent une formation de qualité sur des plateaux techniques modernes et performants.



### Organisation

**Durée indicative :** 2 ANS

**Durée totale en heures :** 1350 heures

**Nombre d'heures en centre :** 1350 heures

**Effectif mini/maxi :** 8 - 15

**Modalités d'enseignement :** formation entièrement présentielle

**Modalités d'entrée et de sortie :** entrées/sorties à dates fixes

**Type de la Formation :** EN ALTERNANCE



### Modalités pédagogiques

**Parcours de formation :** en groupe

**Méthodes pédagogiques :** Cours du jour. Formation en présentiel, mixte

**Matériel et moyens utilisés :** Logiciel visé par la formation ,Support pédagogique remis au participant

**Modalités d'évaluation et/ou Modalités de Validation :** Contrôle en cours de formation (CCF) et Épreuves en fin de formation (Évaluation ponctuelle)

**Possibilité de valider des blocs de compétences :** non



### Accès

**Publics visés :** jeune 16-29 ans

**Niveau d'entrée :** niveau 4 (Bac général , technologique ou professionnel)

**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

**Modalités d'accès :** admission après entretien

Candidature via PARCOURSUP pour les personnes scolarisées Dossier de candidature pour les personnes non scolarisées Recrutement sur dossier et entretien Inscription validée à la signature du contrat d'apprentissage ou de professionnalisation

**Délais d'accès :** Pour les candidatures via PARCOURSUP : échéance selon la procédure de Parcoursup Pour les non scolarisés candidature possible 6 mois avant le début de formation et jusqu'au début de la formation sous réserve de places disponibles.

**Modalités d'accessibilité personnes en situation de handicap :** le GRETA CFA est engagé dans la démarche H+ : les personnes en situation de handicap sont accompagnées tout au long de leur parcours de formation par un référent H+



### Financement

**Tarif global indicatif :** 15912 € TTC

**Financements possibles :** Remboursement des frais de 1er équipement pédagogique par l'OPCO pour un montant plafond de 500€ pour la 1ère année du contrat

**Modalités de financement :** contrat d'apprentissage, contrat de professionnalisation

Pour les contrats d'apprentissage, le montant indiqué correspond au niveau de prise en charge (NPEC) appliqué par France Compétences. Pour le tarif du Contrat de Professionnalisation, merci de nous contacter

[Nos Conditions Générales de Vente](#)



### Nos labels



|                                                  |                                                     |                           |                                                                                  |                                  |                              |                           |
|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------------------|---------------------------|
| Niveau de sortie<br>niveau 5 (Bac +2 BTS ou DUT) | Spécialités de formation NSF<br>312 Commerce, vente | Code RNCP/RS<br>RNCP38368 | Nom du certificateur<br>Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche | Date certification<br>11/12/2023 | Accessible par la VAE<br>Oui | Mise à jour<br>21/05/2025 |
|                                                  |                                                     |                           |                                                                                  |                                  | Formation certifiante<br>Oui |                           |



### Contact Formation

GRETA CFA Loire  
41 bis rue de la Jomayère - CS 70010  
42009 SAINT-ETIENNE Cedex 2  
04 77 32 48 02  
[greta-cfa.loire@ac-lyon.fr](mailto:greta-cfa.loire@ac-lyon.fr)



<https://greta-cfa.ac-lyon.fr/greta/greta-cfa-loire>

## BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC)





## Objectifs

- 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
- Respecter les contraintes de la langue écrite
- Synthétiser des informations
- Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture
- S'adapter une situation d'échange
- Organiser un message oral
- Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale
- Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales
- Établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique
- Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée



## Contenu de la formation

- Relation Client et Négociation Vente
- Relation Client à Distance et Digitalisation
- Relation Client et Animation de Réseaux
- Culture Générale et expression
- LV1 : Anglais
- Culture économique, juridique et managériale
- LV2 en option

**Type d'action**  
Apprentissage

**Lieu de formation**  
Lycée général et  
technologique Colbert  
20 rue LOUIS JOUVET  
69372  
LYON CEDEX 08

**Date de session**  
Du 01/09/2025 au 09/07/2027

**FORMATION  
EN  
ALTERNANCE**

## Chiffres clés 2024

91 % 57 %

de réussite de satisfaction



## Les points forts de la formation

Grâce à l'apprentissage formez-vous à dès aujourd'hui pour construire demain.

Transformez votre passion pour la relation client en métier avec BTS NDRC : une formation dynamique et tournée vers l'avenir du commerce digital.

Devenez un acteur clé de la relation client, capable d'intervenir aussi bien en face qu'en ligne, et évoluez dans un secteur en forte demande.



## Organisation

**Rythme de la formation :** journée , temps plein

**Durée indicative :** 24 mois

**Durée totale en heures :** 3290 heures

**Nombre d'heures en centre :** 1350 heures

**Nombre d'heures en entreprise :** 1940 heures

**Effectif mini/maxi :** 12 - 16

**Modalités d'enseignement :** formation mixte

**Modalités d'entrée et de sortie :** entrées/sorties à dates fixes



## Modalités pédagogiques

**Parcours de formation :** en groupe

**Équivalence et passerelles:** Informations consultables sur la fiche RNCP de la formation, à la rubrique "Liens avec d'autres certifications professionnelles, certifications ou habilitation". Pour un candidat détenteur d'un ou plusieurs blocs de compétences, d'un diplôme de même niveau ou supérieur ou d'un diplôme obtenu à l'étranger, une adaptation de parcours peut être envisagée en fonction des situations.

**Méthodes pédagogiques :** Cours théoriques et mise en situation professionnelle.

**Matériel et moyens utilisés :** Plateaux techniques, salles informatiques  
Intervenants : formateurs spécialisés dans le domaine et enseignants Éducation nationale...

**Modalités d'évaluation et/ou Modalités de Validation :** Contrôle en cours de formation et contrôle continu

**Possibilité de valider des blocs de compétences :** non



## Métiers visés

m1707 : stratégie commerciale



## Accès

**Publics visés :** tout public

**Niveau d'entrée :** niveau 4 (Bac général , technologique ou professionnel)

**Prérequis :** Niveau 4

**Modalités d'accès :** admission après entretien , admission sur dossier

**Délais d'accès :** Apprentissage passant par Parcoursup : via la plateforme, ouverture de la plateforme en décembre, formulation des vœux en janvier. En contrat d'apprentissage (hors Parcoursup) ou en contrat de professionnalisation : candidatures possibles à partir du mois de janvier 2025 et sous réserve de places disponibles.

**Modalités d'accessibilité personnes en situation de handicap :** Le GRETA CFA est engagé dans la démarche H+ : les personnes en situation de handicap sont accompagnées tout au long de leur parcours de formation par un référent H+.



## Financement

**Tarif global indicatif :** 15238 € TTC

**Financements possibles :** Prise en charge des frais de formation et de rémunération dans le cadre du contrat d'apprentissage

**Modalités de financement :** contrat d'apprentissage, contrat de professionnalisation, le prix de cette formation est déterminé en fonction du parcours de formation

[Nos Conditions Générales de Vente](#)



## Nos labels



## Poursuite d'études

Principaux débouchés métiers après un BTS NDRC :

Commercial(e)  
Chargé(e) de clientèle  
Attaché(e) commercial(e)  
Conseiller(ère) en gestion de la relation client  
Responsable e-commerce ou e-business  
Chef de secteur  
Responsable de la fidélisation client  
Business Developer  
Vendeur(se) spécialisé(e)

Le BTS NDRC vous offre une large gamme d'opportunités dans des métiers commerciaux et de la relation client, avec une spécialisation croissante dans le digital. Selon vos intérêts et vos compétences, vous pouvez travailler dans la vente, le marketing digital, le e-commerce, le management des équipes commerciales, ou encore la gestion de la relation client.

| Niveau de sortie             | Spécialités de formation NSF | Code RNCP/RS | Nom du certificateur                                     | Date certification | Accessible par la VAE | Mise à jour |
|------------------------------|------------------------------|--------------|----------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------|-------------|
| niveau 5 (Bac +2 BTS ou DUT) | 312 Commerce, vente          | RNCP38368    | Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche | 11/12/2023         | Oui                   | 21/05/2025  |
|                              |                              |              |                                                          |                    | Formation certifiante |             |
|                              |                              |              |                                                          |                    | Oui                   |             |



## Contact Formation

GRETA CFA Lyon Métropole  
41 rue Antoine Lumière  
69008 LYON  
04 78 78 84 84  
[contact.greta.lyonmetropole@ac-lyon.fr](mailto:contact.greta.lyonmetropole@ac-lyon.fr)

Madame Florence CALLEWAERT  
Conseillère formation  
0603250946



<https://greta-cfa.ac-lyon.fr/greta/greta-cfa-lyon-metropole>

# BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC)



## Objectifs

- 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
- Respecter les contraintes de la langue écrite
- Synthétiser des informations
- Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture
- S'adapter une situation d'échange
- Organiser un message oral
- Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale
- Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales
- Établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique
- Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée



## Contenu de la formation

- Relation Client et Négociation Vente
- Relation Client à Distance et Digitalisation
- Relation Client et Animation de Réseaux
- Culture Générale et expression
- LV1 : Anglais
- Culture économique, juridique et managériale
- LV2 en option

**Type d'action**  
Apprentissage

**Lieu de formation**  
Lycée général et  
technologique Albert Thomas  
20 RUE ALBERT THOMAS  
42300  
ROANNE

**Date de session**  
Du 01/09/2025 au 02/07/2027

**FORMATION  
EN  
ALTERNANCE**

## % Chiffres clés 2024

94 % 100 % 100 %  
de réussite de satisfaction de poursuite d'études



### Les points forts de la formation

Les GRETA CFA, forts d'une expertise de 50 ans, conseillent et accompagnent individuellement dans des projets professionnels. Les équipes d'experts assurent une formation de qualité sur des plateaux techniques modernes et performants.



### Organisation

**Rythme de la formation :** journée , semaine

**Durée indicative :** 2 ANS

**Durée totale en heures :** 1350 heures

**Nombre d'heures en centre :** 1350 heures

**Effectif mini/maxi :** 8 - 15

**Modalités d'enseignement :** formation entièrement présentielle

**Modalités d'entrée et de sortie :** entrées/sorties à dates fixes

**Type de la Formation :** EN ALTERNANCE



### Modalités pédagogiques

**Parcours de formation :** en groupe

**Méthodes pédagogiques :** Cours du jour. Formation en présentiel, mixte

**Matériel et moyens utilisés :** Support pédagogique remis au participant ,Logiciel visé par la formation

**Modalités d'évaluation et/ou Modalités de Validation :** Contrôle en cours de formation (CCF) et Épreuves en fin de formation (Évaluation ponctuelle)

**Possibilité de valider des blocs de compétences :** non



### Accès

**Publics visés :** jeune 16-29 ans

**Niveau d'entrée :** niveau 4 (Bac général , technologique ou professionnel)

**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

**Modalités d'accès :** admission sur dossier

Candidature via PARCOURSUP pour les personnes scolarisées Dossier de candidature pour les personnes non scolarisées Recrutement sur dossier et entretien Inscription validée à la signature du contrat d'apprentissage ou de professionnalisation

**Délais d'accès :** Pour les candidatures via PARCOURSUP : échéance selon la procédure de Parcoursup Pour les non scolarisés candidature possible 6 mois avant le début de formation et jusqu'au début de la formation sous réserve de places disponibles.

**Modalités d'accessibilité personnes en situation de handicap :** le GRETA CFA est engagé dans la démarche H+ : les personnes en situation de handicap sont accompagnées tout au long de leur parcours de formation par un référent H+



### Financement

**Tarif global indicatif :** 15912 € TTC

**Financements possibles :** Remboursement des frais de 1er équipement pédagogique par l'OPCO pour un montant plafond de 500€ pour la 1ère année du contrat

**Modalités de financement :** contrat d'apprentissage, contrat de professionnalisation

Pour les contrats d'apprentissage, le montant indiqué correspond au niveau de prise en charge (NPEC) appliqué par France Compétences. Pour le tarif du Contrat de Professionnalisation, merci de nous contacter.

[Nos Conditions Générales de Vente](#)



### Nos labels



|                                                         |                                                            |                                  |                                                                                         |                                         |                                     |                                  |
|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|
| <b>Niveau de sortie</b><br>niveau 5 (Bac +2 BTS ou DUT) | <b>Spécialités de formation NSF</b><br>312 Commerce, vente | <b>Code RNCP/RS</b><br>RNCP38368 | <b>Nom du certificateur</b><br>Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche | <b>Date certification</b><br>11/12/2023 | <b>Accessible par la VAE</b><br>Oui | <b>Mise à jour</b><br>21/05/2025 |
|                                                         |                                                            |                                  |                                                                                         |                                         | <b>Formation certifiante</b><br>Oui |                                  |



### Contact Formation

GRETA CFA Loire  
41 bis rue de la Jomayère - CS 70010  
42009 SAINT-ETIENNE Cedex 2  
04 77 32 48 02  
[greta-cfa.loire@ac-lyon.fr](mailto:greta-cfa.loire@ac-lyon.fr)



<https://greta-cfa.ac-lyon.fr/greta/greta-cfa-loire>

## BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC)





## Objectifs

- 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
- Respecter les contraintes de la langue écrite
- Synthétiser des informations
- Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture
- S'adapter une situation d'échange
- Organiser un message oral
- Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale
- Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales
- Établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique
- Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée



## Contenu de la formation

- Relation Client et Négociation Vente
- Relation Client à Distance et Digitalisation
- Relation Client et Animation de Réseaux
- Culture Générale et expression
- LV1 : Anglais
- Culture économique, juridique et managériale
- LV2 en option

**Type d'action**  
Apprentissage

**Lieu de formation**  
Lycée polyvalent Paul  
Painlevé  
13 place DES DEPORTES DE  
1944  
01108  
OYONNAX CEDEX

**Date de session**  
Du 01/09/2025 au 02/07/2027

**FORMATION  
EN  
ALTERNANCE**

## Chiffres clés 2024

50 % 85 %  
de réussite de satisfaction

## Les points forts de la formation

**Transformez votre passion pour la relation client en métier avec BTS NDRC : une formation dynamique et tournée vers l'avenir du commerce digital.**

**Devenez un acteur clé de la relation client, capable d'intervenir aussi bien en face à face qu'en ligne, et évoluez dans un secteur en forte demande.**

## Organisation

Rythme de la formation : journée

Durée indicative : 2 ans

Durée totale en heures : 1350 heures

Effectif mini/maxi : 6 - 12

Modalités d'enseignement : formation mixte

Modalités d'entrée et de sortie : entrées/sorties à dates fixes

Type de la Formation : En Alternance Centre & Entreprise

## Modalités pédagogiques

Parcours de formation : en groupe

Méthodes pédagogiques : Pratique avec mise en situation et exploitation des situations concrètes • Alternance avec exploitation des périodes en entreprise • Plateforme E-greta Moodle

Matériel et moyens utilisés : Salle informatique ,Matériel vidéo ,Support pédagogique remis au participant

Modalités d'évaluation et/ou Modalités de Validation : Contrôle en cours de formation et examen en fin de formation composés d'épreuves orales et écrites.

Possibilité de valider des blocs de compétences : non

## Métiers visés

m1704 : management relation clientèle

d1501 : animation de vente

d1401 : assistantat commercial

d1406 : management en force de vente

m1703 : management et gestion de produit

## Accès

Publics visés : tout public

Niveau d'entrée : niveau 4 (Bac général , technologique ou professionnel)

Prérequis : Être titulaire d'un : • Bac Technologique et Général • Bac professionnel Commerce

Modalités d'accès : admission après entretien , admission sur dossier

Candidature via parcours sup, formulation des vœux à partir de janvier (calendrier parcours sup) pour une rentrée en formation en septembre.

Délais d'accès : Recrutement sur dossier (motivation, CV, Résultats) et entretien

Eligible au CPF : oui

Modalités d'accessibilité personnes en situation de handicap : Adaptabilité aux différents contextes. Le GRETA CFA est engagé dans la démarche H+: les personnes en situation de handicap sont accompagnées tout au long de leur parcours de formation par un référent H+.

## Financement

Tarif global indicatif : 15 300 € TTC

Modalités de financement : contrat d'apprentissage, contrat de professionnalisation

[Nos Conditions Générales de Vente](#)

## Financeurs



## Nos labels



## Poursuite d'études

Licence professionnelle du domaine commercial Licence LMD (L3 en économie-gestion ou en sciences de gestion) École supérieure de commerce ou de gestion

| Niveau de sortie             | Spécialités de formation NSF | Code RNCP/RS | Nom du certificateur                                     | Date certification | Accessible par la VAE | Mise à jour |
|------------------------------|------------------------------|--------------|----------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------|-------------|
| niveau 5 (Bac +2 BTS ou DUT) | 312 Commerce, vente          | RNCP38368    | Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche | 11/12/2023         | Oui                   | 21/05/2025  |
|                              |                              |              |                                                          |                    | Formation certifiante |             |
|                              |                              |              |                                                          |                    | Oui                   |             |



## Contact Formation

GRETA CFA l'Ain  
1 rue de Crouy  
01011 Bourg-en-Bresse  
04 74 32 15 90  
greta.ain@ac-lyon.fr

Madame LAKHAL Rafika  
Coordonnatrice  
rafika.lakhal@ac-lyon.fr



<https://greta-cfa.ac-lyon.fr/greta/greta-cfa-lain>

# BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC)



## Objectifs

- 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
- Respecter les contraintes de la langue écrite
- Synthétiser des informations
- Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture
- S'adapter une situation d'échange
- Organiser un message oral
- Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale
- Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales
- Établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique
- Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée



## Contenu de la formation

- Relation Client et Négociation Vente
- Relation Client à Distance et Digitalisation
- Relation Client et Animation de Réseaux
- Culture Générale et expression
- LV1 : Anglais
- Culture économique, juridique et managériale
- LV2 en option

**Type d'action**  
Apprentissage

**Lieu de formation**  
Lycée général et  
technologique du Val de  
Saône  
220 chemin D'ARRAS  
01606  
TREVOUX CEDEX

**Date de session**  
Du 02/09/2024 au 30/06/2026



## Chiffres clés

[CONSULTER NOS INDICATEURS \(réussite, satisfaction, etc.\)](#)



## Les points forts de la formation

Les GRETA CFA, forts d'une expertise de 50 ans, conseillent et accompagnent individuellement dans des projets professionnels. Les équipes d'experts assurent une formation de qualité sur des plateaux techniques modernes et performants.



## Organisation

**Rythme de la formation :** journée , semaine

**Durée indicative :** 1350

**Durée totale en heures :** 3150 heures

**Nombre d'heures en centre :** 1350 heures

**Nombre d'heures en entreprise :** 1800 heures

**Effectif mini/maxi :** 8 - 16

**Modalités d'enseignement :** formation entièrement présentielle

**Modalités d'entrée et de sortie :** entrées/sorties à dates fixes

**Type de la Formation :** Alternance entre centre et entreprise



## Modalités pédagogiques

**Parcours de formation :** en groupe

**Méthodes pédagogiques :** Parcours personnalisé, cours collectifs

**Matériel et moyens utilisés :** Salle dédiée avec ordinateurs, imprimantes et connexion wifi

**Modalités d'évaluation et/ou Modalités de Validation :** - Contrôles en cours de formation - Épreuves ponctuelles - Moyenne supérieure à 10/20 - Épreuves de rattrapage si moyenne égale à 8 ou inférieure à 10/20 - Moyenne égale ou supérieure à 10/20 pour les épreuves professionnelles

**Possibilité de valider des blocs de compétences :** non



## Métiers visés

d1402 : relation commerciale grands comptes et entreprises

d1407 : relation technico-commerciale

d1401 : assistantat commercial

d1403 : relation commerciale auprès de particuliers



## Accès

**Publics visés :** jeune 16-29 ans

**Niveau d'entrée :** niveau 4 (Bac général , technologique ou professionnel)

**Prérequis :** Être Titulaire du bac technologique STMG, d'un bac général, du bac pro commerce ou vente, du bac pro gestion/administration, AGORA.

**Modalités d'accès :** admission après entretien , admission sur dossier

**Délais d'accès :** 6 mois

**Modalités d'accessibilité personnes en situation de handicap :** Formation accessible aux personnes en situation de handicap. Le GRETA CFA Rhône est engagé dans la démarche H+ : les personnes en situation de handicap sont accompagnées tout au long de leur parcours de formation par un référent H+.



## Financement

**Prix horaire indicatif :** 13 €/h TTC

**Tarif global indicatif :** 17671,50 € TTC

**Financements possibles :** Contrat d'apprentissage

**Modalités de financement :** contrat d'apprentissage

[Nos Conditions Générales de Vente](#)



## Nos labels



## Poursuite d'études

- Attaché commercial (réseau Négoventis) - Licence pro mention assurance, banque, finance : chargé de clientèle - Licence pro mention commercialisation de produits et services - Licence pro mention e-commerce et marketing numérique - Licence pro mention métiers du marketing opérationnel - Licence pro mention technico-commercial - Diplôme du programme grande école de SKEMA BS

| Niveau de sortie             | Spécialités de formation NSF | Code RNCP/RS | Nom du certificateur                                     | Date certification | Accessible par la VAE | Mise à jour |
|------------------------------|------------------------------|--------------|----------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------|-------------|
| niveau 5 (Bac +2 BTS ou DUT) | 312 Commerce, vente          | RNCP38368    | Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche | 11/12/2023         | Oui                   | 21/05/2025  |
|                              |                              |              |                                                          |                    | Formation certifiante |             |
|                              |                              |              |                                                          |                    | Oui                   |             |



## Contact Formation

GRETA CFA Rhône  
507 Avenue du Beaujolais  
69651 VILLEFRANCHE SUR SAONE 69651  
04 74 02 30 16  
[greta.rhone@ac-lyon.fr](mailto:greta.rhone@ac-lyon.fr)

Madame Magalie COMMANDEUR  
Conseiller en Formation Continue  
0474023016  
[magalie.commandeur@ac-lyon.fr](mailto:magalie.commandeur@ac-lyon.fr)



<https://greta-cfa.ac-lyon.fr/greta/greta-cfa-rhone>