

# BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Apprentissage

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

Le titulaire du BTS NDRC est un manager commercial qui gère l'intégralité de la relation client (en présentiel, à distance, via internet), de la prospection jusqu'à la fidélisation et avec tous les types de clients (particuliers, entreprises, organismes publics).

Professionnel de la négociation commerciale, il :

- Pilote et organise l'activité commerciale
- Négocie et assure les ventes
- Exploite, produit des informations commerciales
- Assure le management de l'activité commerciale
- Participe à la mise en œuvre et à l'évolution de la politique commerciale.

L'accélération de la digitalisation des activités commerciales conduit le titulaire du BTS NDRC à investir les contenus commerciaux liés à l'usage accru des sites web, des applications et des réseaux sociaux.

Capable de s'adapter aux exigences de son activité, il réalise ses missions dans le respect des règles éthiques et déontologiques, tout en portant les valeurs et la culture de l'organisation pour son propre compte ou celui d'un commanditaire.

**Prérequis :** Etre titulaire d'un diplôme de niveau 4

**Validation par blocs de compétences :** Non

**Durée :** 2 ans

**Lieu :** UFA Roosevelt à Mulhouse

**Diplôme de l'Education nationale** (niveau 5)

**Taux de réussite 2025 :** 77,78%

**Codes**

- Code RNCP : RNCP38368
- Code NSF : 312
- Formacode : 34040, 34561, 34076
- Code ROME : D1406, D1401, D1501



## PROGRAMME

**Enseignements professionnels :**

- POLE 1 : Relation client et négociation-vente
- POLE 2 : Relation client à distance et digitalisation
- POLE 3 : Relation client et animation de réseaux

**Enseignements généraux :**

- Culture générale et expression
- Communication en langue vivante étrangère 1
- Culture économique, juridique et managériale
- Communication en langue vivante étrangère 2 (facultatif)

## POURSUITE DE PARCOURS

**Entrée dans la vie active :**

- Animateur commercial
- Responsable commercial
- Conseiller commercial
- Chargé de clientèle particuliers
- Télévendeur

**Poursuite d'études :**

- Possibilité de préparer un diplôme, titre ou certification de niveau 6 (BAC +3)



### CONTACT

Ilhèm YAHIA

Chargée de développement

06 49 32 08 23

ilhem.yahia@cfa-academique.fr

Retrouvez tous les détails de cette formation en flashant ce QR Code



Mise à jour le : 28/04/2026

# DES FORMATIONS EN APPRENTISSAGE DU CAP AU BAC +2 !



## COMMERCE - VENTE

CAP Equipier Polyvalent du Commerce  
 CAP Fleuriste  
 BP Fleuriste  
 BAC PRO Métiers du Commerce et de la Vente - Options A et B  
 BTS Management Commercial Opérationnel  
 BTS Négociation Digitalisation de la Relation Client

### DURÉE

2 ans  
 2 ans  
 2 ans  
 2 ou 3 ans  
 2 ans  
 2 ans



## LOGISTIQUE

CAP Logistique  
 BAC PRO Logistique

### DURÉE

2 ans  
 2 ou 3 ans



## MÉTIER DE BOUCHE

CAP Boucher  
 CAP Boulanger  
 CAP Charcutier Traiteur  
 CAP Pâtissier  
 CAP Chocolatier - Confiseur  
 BP Boulanger  
 CTM Boucher - Charcutier - Traiteur

### DURÉE

2 ans  
 2 ans  
 2 ans  
 2 ans  
 1 an  
 2 ans  
 3 ans



## SANTÉ - SOCIAL

CAP Accompagnement Educatif en Petite Enfance  
 DEUST Préparateur / Technicien en Pharmacie

### DURÉE

2 ans  
 2 ans



## SERVICES ADMINISTRATIFS ET DE GESTION

BAC PRO Assistance à la Gestion des Organisations et de leurs Activités  
 BTS Gestion de la PME

### DURÉE

3 ans  
 2 ans

CTM : Certificat Technique des Métiers (Niveau 3)  
 BAC PRO : Baccalauréat Professionnel (Niveau 4)  
 BTS : Brevet de Technicien Supérieur (Niveau 5)  
 DEUST : Diplôme d'Etudes Universitaire Scientifique et Technique (Niveau 5)

CAP : Certificat d'Aptitude Professionnelle (Niveau 3)  
 BP : Brevet Professionnel (Niveau 4)



**UFA Roosevelt - Tour Nessel**  
 58 Grand Rue  
 Espace des enseignements pratiques

**UFA Roosevelt - Tour du Diable**  
 18 rue de la Tour du Diable  
 Espace des enseignements théoriques et administration de l'UFA

## UFA ROOSEVELT

18 rue de la Tour du Diable - BP 2307  
 68069 MULHOUSE Cedex

● TRAM 2 - Arrêt Tour Nessel  
 ● BUS 10 et 20 - Arrêt Gay-Lussac  
 📞 03 89 36 20 90  
 📞 03 89 36 20 91

🌐 ufa-roosevelt@cfa-academique.fr  
 www.ufa-roosevelt.fr

Chargée de développement de l'apprentissage  
 Ilhèm YAHIA  
 06 49 32 08 23  
 ilhem.yahia@cfa-academique.fr

Référente Handicap  
 Elodie SCHUELLER  
 06 58 56 68 86  
 elodie.schueller@cfa-academique.fr