



BTS

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

**NIVEAU 5 (BAC+2 ET ÉQUIVALENTS) EN 2 ANS**  
Entrer dans l'enseignement supérieur  
Marque déposée propriété de l'Etat français**OBJECTIFS DE LA FORMATION**

- Accompagner le client tout au long du processus commercial (conseil, prospection, animation, négociation)
- Contribuer à la croissance du chiffre d'affaires de l'entreprise
- Appréhender la relation client par de nouveaux canaux : en présentiel, à distance, e-relation

**PRÉ-REQUIS**

Niveau 4 (BAC et équivalents)

**PUBLIC VISÉ**

Tout public

**ALTERNANCE**

Contrat d'apprentissage  
Contrat de professionnalisation  
Financable et rémunérée  
(selon critères d'éligibilité)

**AUTRES POSSIBILITÉS**

Projet de Transition Professionnelle (PTP)  
Promotion par Alternance (Pro-A)  
Validation des Acquis de l'Expérience (VAE)

Nous contacter pour plus d'informations

Rythme d'alternance :  
différent selon le centre choisi

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

100% Présentiel

**MOYENS ET OUTILS PÉDAGOGIQUES**

Plateforme e-learning  
Face-à-face pédagogique  
Jeux de rôle

**MODALITÉS D'ÉVALUATION**

Evaluations ponctuelles en cours de formation  
Evaluation finale (jury / examen / dossier professionnel...)

**MODALITÉS D'ACCÈS**

Dossier d'inscription  
Entretien

**DÉLAI D'ACCÈS**

Entrées / sorties permanentes

**ACCESSIBILITÉ ET HANDICAP**

Contactez-nous

**LES + DE LA FORMATION**

Des équipes pluridisciplinaires disponibles pour un accompagnement personnalisé  
Des ressources et supports accessibles tout au long du parcours de formation

**87,43%**  
DE REUSSITE AUX  
EXAMENS**89,31%**  
DE TAUX DE SATISFACTION  
LAHO FORMATIONRetrouvez toutes les informations sur  
**laho-formation.fr**

## PROGRAMME DE LA FORMATION (détail des blocs de compétences "enseignement professionnel" uniquement)

### Bloc 1 - Relation client et négociation vente

- Cibler et proscrire la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un événement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale

### Bloc 2 - Relation client à distance et digitalisation

- Maîtriser la relation omnicanale
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client en e-commerce

### Bloc 3 - Relation client et animation de réseaux

- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- Développer et animer un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe

### Atelier de professionnalisation

#### Enseignement général :

- Culture générale et expression
- Anglais
- Culture économique, juridique et managériale
- Culture économique, juridique et managériale appliquée

## MÉTIERS ET DÉBOUCHÉS

Commercial terrain  
Négociateur  
Chargé de clientèle  
Animateur e-commerce  
Conseiller commercial

## POURSUITES D'ÉTUDES POSSIBLES

Titre - Responsable de Développement Commercial (RDC - BAC+3)  
Titre - Responsable de la Distribution Omnicanale (RDO - BAC+3)

## INFORMATIONS LÉGALES



RNCP38368 : BTS - Négociation et Digitalisation de la Relation Client Date de début de validité : 01/01/2024

Certificateur(s)



## CETTE FORMATION EST PROPOSÉE DANS NOS CENTRES DE :

**AULNOY-LEZ-VALENCIENNES** 03.27.51.35.15  
**BOULOGNE-SUR-MER** 03.21.83.66.26  
**COQUELLES** 03.21.96.43.48  
**LAON** 03.23.27.00.10

**LENS** 03.21.79.42.42  
**NOGENT-SUR-OISE** 03.44.55.99.00  
**ROUBAIX** 03.20.24.23.23  
**SAINT-OMER** 03.21.93.78.45

