



BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT (NDRC)

à du au

Financé par

ESGCV

Paris

Tél :

[En savoir plus sur la formation](#)

CONDITIONS D'ADMISSION

Niveau de sortie :

Niveau 5 (BTS, DUT) - Bac +2

Contenu et programme

Objectifs :

L'activité du titulaire du brevet de technicien supérieur Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC) s'inscrit dans un contexte de mutations profondes et permanentes des métiers commerciaux, liées elles-mêmes aux évolutions et à la place qu'occupe la fonction commerciale dans les stratégies des entreprises et des organisations.

Les nouvelles technologies et la dématérialisation des échanges complexifient le comportement des acheteurs et des consommateurs en même temps que leurs exigences s'intensifient. Mobiles et connectés en permanence, les clients attachent désormais autant d'importance aux services et à l'expérience offerts qu'au produit lui-même. La relation que le client va entretenir avec la marque et avec les commerciaux constitue plus que jamais un facteur clé de différenciation entre les offres. La mise en œuvre d'une stratégie commerciale et marketing totalement individualisée où le relationnel puise sa source dans l'intelligence des données implique que pour nouer une relation de proximité avec le client, le commercial doit avoir une connaissance extrêmement précise et unifiée du client pour répondre à ses attentes et anticiper ses besoins en temps réel. Le technicien supérieur NDRC est un commercial généraliste, capable d'exercer dans tous

les secteurs d'activités et dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle (B to B, B to C, B to G), quelle que soit la forme de la relation client (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité.

Programme :

- Cibler et prospector la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un évènement 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

LES AUTRES SESSIONS

Adresse	Date de sessions	Publics	Financiers
 Tours (37)	du 01/09/2025 au 31/08/2027	Public dans le cadre du contrat de professionnalisation Tout public Public dans le cadre du contrat d'apprentissage Tout public	

Informations pratiques

Organisme responsable :

- Paris

Numéro de session : / Référence GIP : 2477701F

Mise à jour le 13/06/2025