



BTS

Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Objectifs généraux

Le titulaire du BTS NDRC est un commercial généraliste capable d'exercer dans tous les secteurs d'activité et dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle, quelle que soit la forme de la relation client (présentielle, distancielle, e-relation) et dans toute sa complexité.

Objectifs pédagogiques opérationnels

A l'issue de sa formation, le titulaire du BTS NDRC sera capable :

- d'accompagner le client / usager tout au long du processus commercial.
- d'intervenir sur l'ensemble des activités, avant, pendant, et après l'achat : conseils, prospection, animation, devis, veille, visites, négociation / vente / achats, suivi après-vente/achat.
- d'effectuer cet accompagnement directement ou via un réseau de partenaires.

Les Atouts du CFA

- Qualité de la formation (29 ans d'expertise)
- Mise en relation avec les entreprises
- Préparation à l'entretien d'embauche
- Suivi individualisé de l'apprenti
- Classes à taille humaine
- Formation à des secteurs et métiers porteurs

Pré-requis

- 29 ans révolus
- Titulaire d'un Bac Général, Technologique ou professionnel Gestion Administration
- Étude du dossier de candidature et entretien

Rythme et durée de la formation

Durée : 2ans, 1 350h de formation -
Alternance : 2 jours CFA / 3 jours Entreprise et inversement la semaine suivante à Argenteuil

-2 jours CFA / 3 jours Entreprise
Entreprise à Coignières

Rentrée : Septembre 2026

Diplôme préparé

Certification professionnelle "BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client" - RNCP38368. Niveau 5 enregistré au RNCP le 06/03/2018 et délivré par le Ministère de l'Education Nationale et de la Jeunesse.

**Taux de réussite aux
examens 2025 :**

42%

Siret 412 984 49400010 APE :8559A - N°AgrémentCFA0951947A

Deux centres de formation

Val d'Oise

106 Boulevard Héloïse - 95100 ARGENTEUIL
Tél. : 01.34.34.11.71 - cfa.argenteuil@affida.fr

CONTACTS :

Responsable de Centre : Olivier BOUDARA
Chargée de vie scolaire : Amandine KOFFI
Réfèrent handicap : Charly LABALLE
Chargées de recrutement et relation entreprise :
Anna Paula FERREIRA & Tanetie AYEMOU

Yvelines

25 Rue des Osiers - 78310 COIGNIERES
Tél. : 01.30.16.49.20 - cfa.yvelines@affida.fr

CONTACTS :

Responsable de Centre : Sophie SCHMITT
Chargée de gestion administrative : Fatima IKHLEF
Chargés de recrutement et relation entreprise :
Stéphanie TALVAS

Inscrivez-vous en ligne sur www.affida.fr  /cfa.affida  /cfa affida

Mise à jour : Septembre 2026
Année 2026-2027



Programme de la formation

ENSEIGNEMENTS GENERAUX:

Culture générale et expression
Anglais
Culture économique, juridique et managériale

ENSEIGNEMENTS PROFESSIONNELS :

Relation client et négociation-vente

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

Relation client à distance et digitalisation

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

Relation client et animation des 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

Modes d'évaluations

Examens blancs Epreuves de
l'examen national

Tarifs

Le principe de la prise en charge intégrale du coût de la formation par l'entreprise d'accueil garantit la gratuité de la scolarité pour les apprentis du CFA de l'AFFIDA

Missions en entreprise

- Mener des actions de prospection
- Suivre un portefeuille « clients »
- Assurer la veille commerciale « terrain »
- Créer et organiser des événements pour dynamiser les ventes
- Effectuer des reportings commerciaux
- Actions de fidélisation « clients »

Débouchés Métiers

- Responsable d'une équipe commerciale
- Chargé(e) de clientèle
- Commercial(e) e-commerce
- Animateur(trice) des ventes Commercial(e) sédentaire / itinérant

Entreprises Partenaires

Concessions automobiles - Assurances - Le domaine du bâtiment - Toutes PME/PMI avec un service commercial à développer

Poursuivre mes études avec le CFA

En intégrant le Titre Professionnel de niveau 6 : Responsable d'Etablissement Marchand

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Le CFA de l'Affida suit une politique de non-discrimination, toute personne peut donc y intégrer une formation quelle que soit sa situation de handicap physique ou sensoriel. Afin de garantir l'égalité des droits et des chances des personnes handicapées, le CFA de l'Affida est attentif aux demandes spécifiques que toute personne pourrait émettre pour le développement de l'accessibilité pédagogique des formations.

Nos référents handicap pourront mettre en œuvre les ressources nécessaires à l'adaptation de nos formations. Nos locaux (lieux de formation) sont accessibles aux personnes en fauteuil roulant.

Référent handicap : Charly LABALLE 01 34 34 11 71

