



# BTS NDRC

Négociation et Digitalisation de la Relation Client

en alternance

**ACF**  
ALTERNANCE  
CONSEIL &  
FORMATION

## Diplôme

BTS NDRC (BAC+2)

## Durée

24 mois  
1352 heures

## Rentrée

Juillet à septembre

## Rythme

3 jours en entreprise  
2 jours en formation

## LE MÉTIER

Le BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (BTS NDRC) est une formation Bac+2 qui prépare les étudiants à **gérer la relation client dans toutes ses dimensions**, en face à face, à distance ou **via les outils digitaux**.

Cette formation polyvalente forme des professionnels capables de **prospecter, négocier, fidéliser la clientèle et développer le chiffre d'affaires** de l'entreprise. Elle met également l'accent sur la maîtrise des **nouvelles technologies de communication** et la **digitalisation des échanges commerciaux**.

Grâce à l'alternance, les étudiants peuvent **appliquer sur le terrain les compétences acquises en cours**, tout en **découvrant la réalité du métier de commercial**. Le BTS NDRC s'adresse à ceux qui **aiment le contact, la communication et les défis commerciaux**, et qui souhaitent évoluer dans un environnement **dynamique et connecté**.

## LES + DE L'ALTERNANCE AVEC ACF

- ⊕ **Accompagnement personnalisé** : ACF vous guide dès la recherche d'entreprise jusqu'à la signature du contrat (coaching CV, préparations aux entretiens, suivis...).
- ⊕ **Suivi pédagogique régulier**, des visites en entreprise et un encadrement de qualité garantissent un bon équilibre entre théorie et pratique.
- ⊕ **Réseau solide d'entreprises partenaires** : profitez de plus de 1000 entreprises, facilitant l'accès à des offres d'alternance variées.
- ⊕ **Centre situé en plein cœur de Bordeaux** : un accès facile pour les étudiants et une proximité avec les entreprises locales.
- ⊕ **Zéro frais pour l'entreprise et pour le jeune** : les frais de formation sont entièrement pris en charge par l'OPCO de l'entreprise.
- ⊕ **Expérience valorisée**. Vous êtes rémunéré tout en développant votre autonomie et en prenant des responsabilités concrètes sur le terrain.

## OPPORTUNITÉS PROFESSIONNELLES

Le titulaire du **BTS NDRC** est immédiatement opérationnel à la fin de sa formation. Il peut exercer dans tous types d'organisations : entreprises commerciales, prestataires de services, start-ups ou structures digitales.

Conseiller.ère commercial(e)

Téléconseiller.ère /  
Télévendeur.euse

Chargé.e de clientèle

Chargé.e de relation client digitale

Attaché.e commercial

Responsable e-commerce ou e-CRM



# PROGRAMME DE FORMATION

RELATION CLIENT	NÉGOCIATION ET VENTE	ANIMATION DE RÉSEAUX	RELATION CLIENT ET DIGITALISATION	ENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX
Maîtriser la relation client omnicanale	Adapter son discours et ses techniques de persuasion	Implanter et promouvoir les offres chez des distributeurs ou partenaires.	Développer la relation client via les canaux digitaux et le e-commerce.	Culture générale et expression
Animer et personnaliser la relation client à distance.	Développer des stratégies commerciales ciblées pour optimiser le chiffre d'affaires.	Créer et animer un réseau de vente directe.	Personnaliser les échanges à distance pour renforcer la fidélisation et la satisfaction.	Culture économique, juridique et managériale
Accompagner le client tout au long du processus d'achat pour garantir sa satisfaction et sa fidélisation.	Suivre et analyser les performances individuelles et collectives	Mettre en place des actions d'animation pour dynamiser les ventes.	Utiliser les outils numériques pour optimiser le suivi client et assurer le reporting.	Langue vivante étrangère (anglais – niveau B2)

Le BTS NDRC en alternance forme en 2 ans des professionnels du **commerce capables de gérer et développer la relation client**, en combinant **formation théorique et expérience professionnelle**. Cette formation met l'accent sur la **négociation, la fidélisation, la prospection** et l'utilisation des **outils digitaux** pour optimiser la **performance commerciale et la satisfaction client**.

## FINANCEMENT ET RÉMUNÉRATION

### Financement

de la formation

#### 0€ de frais de dossier et 0€ de reste à charge !

Le BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client en alternance est financé par l'OPCO (Opérateur de Compétences) de l'entreprise qui accueille l'apprenti.

Cela signifie que ni l'étudiant, ni l'entreprise n'ont de frais à avancer pour la formation.

Ce dispositif permet une prise en charge intégrale des coûts pédagogiques, facilitant ainsi l'accès à la formation et à l'alternance.

### Rémunération

de l'apprenti

**L'apprenti est rémunéré en fonction de son âge et son niveau de formation.**

	16-17 ANS	18-20 ANS	21-25 ANS	26 ANS ET +
<b>ANNÉE 1</b>	27% du Smic	43% du Smic	53% du Smic	100% du Smic
<b>ANNÉE 2</b>	39% du Smic	51% du Smic	61% du Smic	100% du Smic
<b>ANNÉE 3</b>	55% du Smic	67% du Smic	78% du Smic	100% du Smic

## PRÉ-REQUIS

- Être titulaire d'un Bac ou d'une certification niveau 4
- Intérêt pour la vente, la relation client et la négociation
- Bon niveau de culture générale
- Qualités requises :
  - Être organisé.e, autonome et rigoureux.se
  - Avoir de bonnes compétences en communication
  - Savoir coordonner et accompagner une équipe
  - Être à l'aise avec les outils numériques



## COMMENT S'INSCRIRE CHEZ ACF ?

1

Remplir le **formulaire** de demande d'informations

2

Échanger par **téléphone** avec votre chargé de recrutement

3

Participer à un **entretien** en visio ou en présentiel

4

Obtenez la **réponse** sous 48h