



FORMATION PAR APPRENTISSAGE

Mis à jour le : 01/12/2025

Brevet de Technicien Supérieur BTS NDRC (Niveau 5) (Négociation et Digitalisation de la Relation Client)

Campus Saint-Jo

6 rue des jardiniers,
88000 Épinal
Accueil : 03-29-64-43-43
Site : campus-stjo.fr
cfp-secretariat@esepinal.fr

RÉFÉRENT

Mme Christine KUHN
DDFPT Tertiaire
cdt-ter@esepinal.fr

DEBOUCHÉS

Vendeur.se -
Représentant.e -
Commercial.e terrain -
Négociateur.rice - Etc...

POURSUITE

Bachelor marketing,
Licence pro e-commerce et
marketing numérique,
Licence pro e-commerce et
stratégie digitale,
Licence pro management et
gestion de la relation client,
Licence pro marketing des
services et de la relation
client,
Licence pro commerce
international,
Etc...

MOBILITÉ

Se rapprocher de Mme
UTARD, référente
mobilité.
Referent-mobilite@esepinal.fr

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- ◆ Être en capacité de mener en autonomie une relation commerciale en face à face avec le client mais aussi via toutes les approches commerciales à distance.
- ◆ Permettre à l'étudiant d'occuper en entreprise un poste d'attaché commercial-représentant RNCP 38368

COMPÉTENCES A ACQUÉRIR

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 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

PRÉ-REQUIS - PUBLIC VISÉ

Être titulaire d'un niveau 4 (BAC) - Être éligible au contrat d'apprentissage

PROGRAMME ET MOYENS PEDAGOGIQUES

Culture générale et expression
Langue vivante étrangère (Anglais)
Culture économique, juridique et managériale
Relation Client à distance & Digitalisation
Relation Client & négociation – vente
Relation Client & animation de réseaux

Face à face pédagogique
Outil numérique : Pack office et utilisations outils de Digitalisation (LinkedIn, Indeed...)
Salle informatisée en réseau

[REFERENTIEL BTS NDRC](#)



Campus Saint-Jo

6 rue des jardiniers,
88000 Épinal
Accueil : 03-29-64-43-43
Site : campus-stjo.fr
cfp-secretariat@esepinal.fr

INSCRIPTION

ParcourSup
Dossier de candidature et
entretien
Délai d'accès :
Admission sous cinq jours
ouverts à réception du
dossier de candidature
complet.

ACCESSIBILITE HANDICAP

Personne en situation de
handicap :
contacter notre référente
handicap Mme MALLET
referent-handicap@esepinal.fr

Locaux
☒ OUI ☐ NON
Moyens pédagogiques
☒ OUI ☐ NON

VAE

www.vae.gouv.fr

FORMATION PAR APPRENTISSAGE

Mis à jour le : 01/12/2025

Brevet de Technicien Supérieur
BTS NDRC (Niveau 5)
(Négociation et Digitalisation de la Relation Client)

LIVRABLES À L'ISSUE DE LA FORMATION

Supports pédagogiques des matières enseignées
Espace numérique de travail dédié
Livret d'accueil
Livret d'apprentissage
Attestations de présence

SUIVI PÉDAGOGIQUE ET ÉVALUATION DES ACQUIS

Contrôle ponctuel et régulier tout au long de l'année
Examens Blancs : 3 x sur les deux années
Bulletins semestriels et bulletins d'évaluations blanches
Suivi en entreprise par un formateur référent

INDICATEURS DE RÉSULTATS

*Possibilité de valider un ou des blocs de compétences selon les modalités de
l'éducation nationale :*

<i>Indicateurs 2025</i>	APPRENTIS	EFFECTIFS
1° Le taux d'obtention des diplômes	93.33%	14/15
2° Le taux de poursuite d'études	64.28%	09/14
3° Le taux d'interruption en cours de formation	21.05%	04/19
4° Le taux d'insertion professionnelle à 6 mois	100.00%	05/05

DURÉE ET TARIF

Durée : 2 ANS (1350 heures)
Date(s) : année scolaire (de septembre à juin)
Lieu(x) : Saint Jo Formation, 58 bis rue des Soupirs 88000 Epinal
Coût annuel pris en charge par l'OPCO de l'entreprise selon accord(s) de branche
[REFERENTIEL NPEC](#)