



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@eepinal.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 prospection la clientèle
- ◊ Négocier et accompagner la relation client
- ◊ Organiser et animer un évènement 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](#)



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

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

INSCRIPTION

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

INDICATEURS DE RÉSULTATS

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

Indicateurs 2025	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

ACCESSIBILITÉ HANDICAP

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

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](#)

VAE

www.vae.gouv.fr