

BTS Négociation et digitalisation de la relation client



✓ Objectifs :

Dans un contexte de mutations profondes et permanentes des métiers commerciaux, accompagner le client/usager tout au long du processus commercial et intervenir sur l'ensemble des activités avant, pendant et après l'achat. Selon l'organisation et la taille de la structure d'accueil, les compétences mises en œuvre sont focalisées sur une ou plusieurs activités et peuvent parfois couvrir la totalité du processus commercial :

- Cibler et prospecter la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un événement 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

👤 Public visé :

- En apprentissage : jeunes de 16 ans à moins de 30 ans
- Tout public éligible à une entrée en contrat de professionnalisation

📋 Prérequis :

Être titulaire d'un bac STMG, bac pro Métiers du commerce et de la vente, bac général

Satisfaire aux épreuves de sélection de l'établissement (admission sur dossier, tests et/ou entretien)

➡ Modalités et délais d'accès :

La formation est accessible via le :

- Contrat d'apprentissage
- Contrat de professionnalisation

Pour tout autre profil consultez-nous

Étapes d'inscription :

- 1) Dépôt de candidature sur Parcoursup
- 2) Dépôt de candidature via le portail de préinscription du CFA Skillfor
- 3) Admission sur dossier, tests et/ou entretien
- 4) Inscription définitive à compter de la signature du contrat en alternance ou de toute autre convention

En contrat d'apprentissage (1^{ère} année) :

Date limite d'entrée en formation : le 24/09/2026
Date limite de signature d'un contrat : le 09/12/2026

Code diplôme : 32031212
Code RNCP : 38368

SKILLFOR

CENTRE DE FORMATION
DES APPRENTIS



Type de formation :

Formation diplômante/certifiante – Alternance et formation continue



Filière de formation :

Marketing & Relation client



Niveau de sortie de la formation :

Diplôme de niveau 5 (Bac+2) – 120 ECTS



Durée de la formation :

2 années / 1 400 heures
1^{ère} année : 740 heures
2^{ème} année : 760 heures



Coût de la formation :

Alternance : 7 650 € /an
Autres dispositifs : 6 885 € /an
Formation gratuite et rémunérée pour l'alternant (contrat d'apprentissage, contrat de professionnalisation)
Prise en charge en alternance par OPCO



Prochaines sessions de formation :

1^{ère} année : du 10/09/2026 au 23/07/2027
2^{ème} année : du 24/08/2026 au 04/06/2027



Accessibilité handicap :

Site répondant aux conditions d'accessibilité et desservi par un réseau de transport urbain
Pour plus d'informations, consultez notre page dédiée



SKILLFOR Campus

Pôle Consulaire de Formation
Rue Aubin Edmond – Quartier Case Navire
97233 SCHOELCHER
0596 42 78 78
www.skillforcampus.com



Gestionnaire de formation :

Rodrigue CESAR
accueil_skillfor@martinique.cci.fr
05 96 61 03 20

En contrat d'apprentissage (2^{ème} année) :

Date limite d'entrée en formation : le 24/08/2026
Date limite de signature d'un contrat : le 23/11/2026

Les délais d'accès sont compris entre 1 et 3 mois, selon le calendrier de la formation et le dispositif de financement mobilisé



Modalités pédagogiques :

Formation mixant présentiel et distanciel (blended learning)
 Alternance de cours magistraux, de travaux dirigés en face à face pédagogique et d'applications pratiques en entreprise
 E-learning accompagné et tutoré
 Salle banalisée avec vidéoprojecteur
 Salle informatique, matériels et logiciels spécialisés
 Amphithéâtre



Rythme d'alternance :

1 semaine de formation en centre
 1 semaine en entreprise



Programme :

Les compétences professionnelles s'acquièrent à la fois en centre de formation dans le cadre d'ateliers professionnels mais aussi en entreprise dans le cadre de l'alternance
 Possibilité de valider un ou plusieurs blocs de compétences

RNCP38368BC01 Relation client et négociation-vente – 700 heures

Contrôler les documents commerciaux
 Cibler et prospecter la clientèle
 Négocier et accompagner la relation client
 Organiser et animer un événement commercial

RNCP38368BC02 Relation client à distance et digitalisation – 350 heures

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

RNCP38368BC03 Relation client et animation de réseaux – 350 heures

Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
 Développer et animer un réseau de partenaires
 Créer et animer un réseau de vente directe



Modalités d'évaluation :

Description des modalités d'acquisition de la certification par capitalisation des blocs de compétences et/ou par correspondance :
 Le référentiel d'évaluation est organisé en unités constitutives d'un ensemble de compétences et connaissances cohérent au regard de la finalité du diplôme. Il peut comporter des unités dont l'obtention est facultative. Chaque unité correspond à un bloc de compétences et à une épreuve.

Les candidats s'inscrivent à l'examen du diplôme. Ceux qui ont préparé le diplôme dans le cadre de la formation professionnelle continue ou de la validation des acquis de l'expérience reçoivent de manière automatique, pour les unités du diplôme qui ont fait l'objet d'une note égale ou supérieure à 10 sur 20 ou d'une validation des acquis de l'expérience, une attestation reconnaissant l'acquisition des compétences constitutives de ces unités du diplôme, et donc des blocs de compétences correspondants. Ceux qui ont préparé le diplôme par une autre voie reçoivent cette attestation s'ils en font la demande.

Le diplôme est obtenu par l'obtention d'une note moyenne supérieure à 10/20 à l'ensemble des épreuves. Le candidat ayant déjà validé des blocs de compétences peut être dispensé des épreuves correspondantes.

Validation des blocs de compétences :

En cas d'échec à la certification globale, le candidat peut obtenir la validation partielle de certains blocs de compétences, lesquels sont acquis à vie.

Le candidat ayant déjà validé des blocs de compétences peut être dispensé des épreuves correspondantes.



Suites de parcours et débouchés :

Suites de parcours :

Le BTS Négociation et Digitalisation de la relation Client a pour objectif l'insertion professionnelle mais avec un très bon dossier ou une mention à l'examen, une poursuite d'études est envisageable en licence professionnelle du domaine commercial, en BUT techniques de commercialisation, en école supérieure de commerce ou de gestion ou en école spécialisée (écoles du réseau EGC....) par le biais des admissions parallèles.

Equivalences/Passerelles :

Aucune

Emplois visés :

La dénomination des emplois relevant des activités du titulaire du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client varie en fonction du type d'activités, de la taille de l'organisation ainsi que des domaines de la relation client. Il accède en fonction de son expérience et des opportunités à plusieurs niveaux de responsabilité.

Les appellations les plus courantes des emplois relevant du champ professionnel en primo insertion sont les suivantes :

- Vendeur
- Représentant
- Commercial terrain
- Négociateur
- Délégué commercial, conseiller commercial
- Chargé d'affaires ou de clientèle
- Technico-commercial
- Télévendeur, téléconseiller, téléopérateur, conseiller client à distance
- Conseiller clientèle
- Chargé d'assistance, Technicien de la vente à distance de niveau expert
- Animateur commercial site e-commerce, assistant responsable e-commerce
- Commercial e-commerce, commercial web-e-commerce
- Marchandiseur
- Chef de secteur
- e-marchandiseur
- Animateur réseau
- Animateur des ventes



Les points forts de la formation :

- Un cursus visant à former des vendeurs et des managers commerciaux qui doivent gérer la relation client dans sa globalité, de la prospection jusqu'à la fidélisation et contribuer à la croissance du chiffre d'affaires dans le respect de la politique commerciale définie par l'entreprise.
- 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), le titulaire du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation client - BTS NDRC est un expert de la relation client considérée sous toutes ses formes et dans toute sa complexité.
- Dans le cadre d'une stratégie omnicanale, vous saurez :
 - gérer de multiples points de contact pour installer une plus grande proximité avec vos clients
 - traduire les exigences de plus en plus élevées de vos clients en solutions adaptées ce qui vous permettra d'instaurer des relations durables de confiance.



Chiffres clés 2024-2025 (Martinique):

Taux d'obtention de la certification : aucun (rentrée en 2024)
Taux d'interruption en cours de formation : 14%
Taux de satisfaction : 80%

Taux de poursuite d'études : aucun (pas de sortants 2024)
Taux global d'insertion à 6 mois : aucun (pas de sortants 2024)
Valeur ajoutée : 100%