



**RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



**RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



**RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



**RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



**RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



**RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



**RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**greta CFA**

LYON MÉTROPOLE  
RÉGION ACADÉMIQUE  
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

**greta CFA**

LOIRE  
RÉGION ACADÉMIQUE  
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

**greta CFA**

LYON MÉTROPOLE  
RÉGION ACADÉMIQUE  
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

**greta CFA**

LOIRE  
RÉGION ACADÉMIQUE  
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

**greta CFA**

AIN  
RÉGION ACADÉMIQUE  
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

**greta CFA**

RHÔNE  
RÉGION ACADÉMIQUE  
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

**greta CFA**

LYON MÉTROPOLE  
RÉGION ACADÉMIQUE  
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

BTS Négociation et Digitalisation de la  
Relation Client (NDRC)





## Objectifs

- 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
- Respecter les contraintes de la langue écrite
- Synthétiser des informations
- Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture
- S'adapter une situation d'échange
- Organiser un message oral
- Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale
- Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales
- Établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique
- Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée



## Contenu de la formation

- Relation Client et Négociation Vente
- Relation Client à Distance et Digitalisation
- Relation Client et Animation de Réseaux
- Culture Générale et expression
- LV1 : Anglais
- Culture économique, juridique et managériale
- LV2 en option

### Type d'action

Apprentissage

### Lieu de formation

Cité scolaire Parc Chabrières  
9 chemin DES CHASSAGNES  
69600  
OULLINS

### Date de session

Du 01/09/2026 au 31/08/2027



## Chiffres clés 2025

82.7 %  
de réussite

37 %  
d'insertion dans  
l'emploi

87 %  
d'insertion dans l'emploi  
visé par la certification

74 %  
de satisfaction

26 %

de poursuite d'études

Absence de certains indicateurs en raison de taux de retours non significatifs



### Les points forts de la formation

Les GRETA CFA, forts d'une expertise de 50 ans, conseillent et accompagnent individuellement dans des projets professionnels. Les équipes d'experts assurent une formation de qualité sur des plateaux techniques modernes et performants.



### Organisation

**Rythme de la formation :** temps plein

**Durée indicative :** 12 mois

**Durée totale en heures :** 623 heures

**Nombre d'heures en centre :** 623 heures

**Nombre d'heures en entreprise :** heures

**Effectif mini/maxi :** 1 - 4

**Modalités d'enseignement :** formation entièrement présentielle

**Modalités d'entrée et de sortie :** entrées/sorties à dates fixes



### Modalités pédagogiques

**Équivalence et passerelles:** Une passerelle permet d'accéder à une autre certification ou formation en valorisant les compétences déjà acquises. Elle peut dispenser d'une partie de la formation.

L'équivalence reconnaît que deux certifications ou blocs de compétences couvrent les mêmes compétences et ont la même valeur. Elle peut entraîner une dispense d'épreuves.

A étudier au cas par cas en fonction du parcours du candidat.

**Méthodes pédagogiques :** Cours théoriques et mise en situation professionnelle.

**Matériel et moyens utilisés :** Plateaux techniques, salles informatiques  
Intervenants : formateurs spécialisés dans le domaine et enseignants Éducation nationale...

**Modalités d'évaluation et/ou Modalités de Validation :** Contrôle en cours de formation et épreuves ponctuelles.

**Possibilité de valider des blocs de compétences :** oui



### Métiers visés

m1707 : stratégie commerciale



### Accès

**Publics visés :** tout public , Personne en situation de handicap

**Niveau d'entrée :** niveau 4 (Bac général , technologique ou professionnel)

**Prérequis :** Être titulaire d'un niveau 4

**Modalités d'accès :** admission après entretien , admission sur dossier

**Délais d'accès :** Alternance passant par Parcoursup : via la plateforme, ouverture de la plateforme en décembre, formulation des vœux en janvier. Alternance en contrat d'apprentissage (hors parcours sup) ou en contrat de professionnalisation : candidatures possibles à partir du mois de janvier et sous réserve de places disponibles.

**Modalités d'accessibilité personnes en situation de handicap :** Le GRETA CFA est engagé dans la démarche H+ : les personnes en situation de handicap sont accompagnées tout au long de leur parcours de formation par un référent H+.



### Financement

**Tarif global indicatif :** 7184 € TTC

**Financements possibles :** Prise en charge des frais de formation et de rémunération dans le cadre du contrat d'apprentissage

**Modalités de financement :** contrat d'apprentissage, contrat de professionnalisation, le prix de cette formation est déterminé en fonction du parcours de formation

[Nos Conditions Générales de Vente](#)



### Nos labels



### Poursuite de parcours

Principaux débouchés métiers après un BTS NDRC :

Commercial(e)

Chargé(e) de clientèle

Attaché(e) commercial(e)

Conseiller(ère) en gestion de la relation client

Responsable e-commerce ou e-business

Chef de secteur

Responsable de la fidélisation client

Business Developer

Vendeur(se) spécialisé(e)

Le BTS NDRC vous offre une large gamme d'opportunités dans des métiers commerciaux et de la relation client, avec une spécialisation croissante dans le digital. Selon vos intérêts et vos compétences, vous pouvez travailler dans la vente, le marketing digital, le e-commerce, le management des équipes commerciales, ou encore la gestion de la relation client.

<b>Niveau de sortie</b> niveau 5 (Bac +2 BTS ou DUT)	<b>Code RNCP/RS</b> RNCP38368	<b>Nom du certificateur</b> Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche	<b>Date certification</b> 11/12/2023	<b>Accessible par la VAE</b> Oui	<b>Mise à jour</b> 10/04/2026
				<b>Formation certifiante</b> Oui	



### Contact Formation

GRETA CFA Lyon Métropole  
41 rue Antoine Lumière  
69008 LYON  
04 78 78 84 84  
contact.greta.lyonmetropole@ac-lyon.fr

Madame CARRIAC Aurélie  
0625939625



<https://greta-cfa.ac-lyon.fr/greta/greta-cfa-lyon-metropole>

# BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC)



## Objectifs

- Cibler et prospector 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
- Respecter les contraintes de la langue écrite
- Synthétiser des informations
- Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture
- S'adapter une situation d'échange
- Organiser un message oral
- Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale
- Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales
- Établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique
- Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée



## Contenu de la formation

- Relation Client et Négociation Vente
- Relation Client à Distance et Digitalisation
- Relation Client et Animation de Réseaux
- Culture Générale et expression
- LV1 : Anglais
- Culture économique, juridique et managériale
- LV2 en option

**Type d'action**  
Apprentissage

**Lieu de formation**  
Lycée général et  
technologique Honoré d'Urfé  
1 impasse LE CHATELIER  
42001  
ST ETIENNE CEDEX 1

**Date de session**  
Du 02/09/2026 au 26/06/2028

**FORMATION  
EN  
ALTERNANCE**

## Chiffres clés 2025

100 %  
de réussite

100 %  
de présentation à  
l'examen

17 %  
d'insertion dans  
l'emploi

50 %  
d'insertion dans  
l'emploi visé par la  
certification

93 %

de satisfaction

84 %

de poursuite d'études



## Les points forts de la formation

Les Greta CFA, forts d'une expertise de 50 ans, conseillent et accompagnent individuellement dans des projets professionnels. Les équipes d'experts assurent une formation de qualité sur des plateaux techniques modernes et performants



## Organisation

**Rythme de la formation :** journée , semaine

**Durée indicative :** 2 ANS

**Durée totale en heures :** 1350 heures

**Nombre d'heures en centre :** 1350 heures

**Effectif mini/maxi :** 8 - 15

**Modalités d'enseignement :** formation entièrement présentielle

**Modalités d'entrée et de sortie :** entrées/sorties à dates fixes

**Type de la Formation :** EN ALTERNANCE



## Modalités pédagogiques

**Équivalence et passerelles:** Une passerelle permet d'accéder à une autre certification ou formation en valorisant les compétences déjà acquises. Elle peut dispenser d'une partie de la formation.

L'équivalence reconnaît que deux certifications ou blocs de compétences couvrent les mêmes compétences et ont la même valeur. Elle peut entraîner une dispense d'épreuves. A étudier au cas par cas en fonction du parcours du candidat.

**Méthodes pédagogiques :** Formation alternant les apports théoriques et pratique professionnelles - Suivi et accompagnement individuel

**Matériel et moyens utilisés :** Logiciel visé par la formation ,Support pédagogique remis au participant

**Modalités d'évaluation et/ou Modalités de Validation :** Contrôle en cours de formation (CCF) et Épreuves en fin de formation (Évaluation ponctuelle)

**Possibilité de valider des blocs de compétences :** oui



## Métiers visés

m1704 : management relation clientèle



## Accès

**Publics visés :** jeune 16-29 ans

**Niveau d'entrée :** niveau 4 (Bac général , technologique ou professionnel)

**Prérequis :** Le BTS négociation et digitalisation de la relation client est accessible à tout titulaire d'un baccalauréat : bac STMG, bac pro Métiers du commerce et de la vente, option A : animation et gestion de l'espace commercial, option B : prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale, bac général

**Modalités d'accès :** admission après entretien , admission sur dossier

Candidature via PARCOURSUP pour les personnes scolarisées Dossier de candidature pour les personnes non scolarisées Recrutement sur dossier et entretien Inscription validée à la signature du contrat d'apprentissage ou de professionnalisation

**Délais d'accès :** Pour les candidatures via PARCOURSUP : échéance selon la procédure de Parcoursup Pré-inscription, pour les personnes non scolarisées dès le mois de mars pour une entrée en formation en septembre.

**Modalités d'accessibilité personnes en situation de handicap :** le GRETA CFA est engagé dans la démarche H+ : les personnes en situation de handicap sont accompagnées tout au long de leur parcours de formation par un référent H+



## Financement

**Tarif global indicatif :** 15912 € TTC

**Financements possibles :** Prise en charge des frais de formation et de rémunération dans le cadre du contrat d'apprentissage.

**Modalités de financement :** contrat d'apprentissage, contrat de professionnalisation

Pour les contrats d'apprentissage, le montant indiqué correspond au niveau de prise en charge (NPEC) appliqué par France Compétences. Pour le tarif du Contrat de Professionnalisation, merci de nous contacter

[Nos Conditions Générales de Vente](#)



## Nos labels



## Poursuite de parcours

Une poursuite d'études est envisageable en licence professionnelle du domaine commercial, en licence LMD (L3 en économie-gestion ou en sciences de gestion), en école supérieure de commerce ou de gestion ou en école spécialisée par le biais des admissions parallèles.

<b>Niveau de sortie</b> niveau 5 (Bac +2 BTS ou DUT)	<b>Code RNCP/RS</b> RNCP38368	<b>Nom du certificateur</b> Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche	<b>Date certification</b> 11/12/2023	<b>Accessible par la VAE</b> Oui	<b>Mise à jour</b> 10/04/2026
				<b>Formation certifiante</b> Oui	



## Contact Formation

GRETA CFA Loire  
41 bis rue de la Jomayère - CS 70010  
42009 SAINT-ETIENNE Cedex 2  
04 77 32 48 02  
greta-cfa.loire@ac-lyon.fr



<https://greta-cfa.ac-lyon.fr/greta/greta-cfa-loire>

BTS Négociation et Digitalisation de la  
Relation Client (NDRC)





## Objectifs

- 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
- Respecter les contraintes de la langue écrite
- Synthétiser des informations
- Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture
- S'adapter une situation d'échange
- Organiser un message oral
- Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale
- Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales
- Établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique
- Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée



## Contenu de la formation

- Relation Client et Négociation Vente
- Relation Client à Distance et Digitalisation
- Relation Client et Animation de Réseaux
- Culture Générale et expression
- LV1 : Anglais
- Culture économique, juridique et managériale
- LV2 en option

**Type d'action**  
Alternance

**Lieu de formation**  
Lycée général et  
technologique Colbert  
20 rue LOUIS JOUVET  
69372  
LYON CEDEX 08

**Date de session**  
Du 01/09/2026 au 31/08/2028



## Chiffres clés 2025

82.7 %  
de réussite

37 %  
d'insertion dans  
l'emploi

87 %  
d'insertion dans l'emploi visé  
par la certification

74 %  
de satisfaction

26 %  
de poursuite d'études

## Les points forts de la formation

Les GRETA CFA, forts d'une expertise de 50 ans, conseillent et accompagnent individuellement dans des projets professionnels. Les équipes d'experts assurent une formation de qualité sur des plateaux techniques modernes et performants.

## Organisation

**Rythme de la formation :** temps plein

**Durée indicative :** 2 ans

**Durée totale en heures :** 1350 heures

**Nombre d'heures en centre :** 1350 heures

**Nombre d'heures en entreprise :** heures

**Effectif mini/maxi :** 12 - 16

**Modalités d'enseignement :** formation entièrement présentielle

**Modalités d'entrée et de sortie :** entrées/sorties à dates fixes

## Modalités pédagogiques

**Équivalence et passerelles:** Une passerelle permet d'accéder à une autre certification ou formation en valorisant les compétences déjà acquises. Elle peut dispenser d'une partie de la formation.

L'équivalence reconnaît que deux certifications ou blocs de compétences couvrent les mêmes compétences et ont la même valeur. Elle peut entraîner une dispense d'épreuves.

A étudier au cas par cas en fonction du parcours du candidat.

**Méthodes pédagogiques :** Cours théoriques et mise en situation professionnelle.

**Matériel et moyens utilisés :** Plateaux techniques, salles informatiques  
Intervenants : formateurs spécialisés dans le domaine et enseignants  
Éducation nationale...

**Modalités d'évaluation et/ou Modalités de Validation :** Contrôle en cours de formation et contrôle continu

**Possibilité de valider des blocs de compétences :** non

## Métiers visés

m1707 : stratégie commerciale

## Accès

**Publics visés :** tout public , Personne en situation de handicap

**Niveau d'entrée :** niveau 4 (Bac général , technologique ou professionnel)

**Prérequis :** Être titulaire d'un niveau 4

**Modalités d'accès :** admission après entretien , admission sur dossier

**Délais d'accès :** Via Parcoursup : formulation des vœux en janvier pour une rentrée en formation en septembre. Hors Parcoursup, candidatures possibles en janvier et jusqu'à un mois après le démarrage de la formation sous réserve de places disponibles

**Modalités d'accessibilité personnes en situation de handicap :** Le GRETA CFA est engagé dans la démarche H+ : les personnes en situation de handicap sont accompagnées tout au long de leur parcours de formation par un référent H+.

## Financement

**Tarif global indicatif :** 15912 € TTC

**Financements possibles :** Prise en charge des frais de formation et de rémunération dans le cadre du contrat d'apprentissage

**Modalités de financement :** contrat d'apprentissage, contrat de professionnalisation, le prix de cette formation est déterminé en fonction du parcours de formation

Prise en charge des frais de formation et de rémunération dans le cadre du contrat du contrat d'apprentissage ou de professionnalisation

[Nos Conditions Générales de Vente](#)

## Nos labels



## Poursuite de parcours

Licence Commerce Vente Marketing

<b>Niveau de sortie</b> niveau 5 (Bac +2 BTS ou DUT)	<b>Code RNCP/RS</b> RNCP38368	<b>Nom du certificateur</b> Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche	<b>Date certification</b> 11/12/2023	<b>Accessible par la VAE</b> Oui	<b>Mise à jour</b> 10/04/2026
				<b>Formation certifiante</b> Oui	

## Contact Formation

GRETA CFA Lyon Métropole  
41 rue Antoine Lumière  
69008 LYON  
04 78 78 84 84  
contact.greta.lyonmetropole@ac-lyon.fr

Madame CARRIAC Aurélie  
0625939625



<https://greta-cfa.ac-lyon.fr/greta/greta-cfa-lyon-metropole>

# BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC)





## Objectifs

- 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
- Respecter les contraintes de la langue écrite
- Synthétiser des informations
- Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture
- S'adapter une situation d'échange
- Organiser un message oral
- Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale
- Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales
- Établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique
- Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée



## Contenu de la formation

- Relation Client et Négociation Vente
- Relation Client à Distance et Digitalisation
- Relation Client et Animation de Réseaux
- Culture Générale et expression
- LV1 : Anglais
- Culture économique, juridique et managériale
- LV2 en option

### Type d'action

Apprentissage

### Lieu de formation

Lycée général et  
technologique Albert Thomas  
20 RUE ALBERT THOMAS  
42300  
ROANNE

### Date de session

Du 01/09/2026 au 02/07/2028



## Chiffres clés 2025

100 %  
de réussite

100 %  
de présentation à  
l'examen

17 %  
d'insertion dans  
l'emploi

50 %  
d'insertion dans  
l'emploi visé par la  
certification

93 %  
de satisfaction

84 %  
de poursuite d'études

## Les points forts de la formation

Les Greta CFA, forts d'une expertise de 50 ans, conseillent et accompagnent individuellement dans des projets professionnels. Les équipes d'experts assurent une formation de qualité sur des plateaux techniques modernes et performants

## Organisation

**Rythme de la formation :** journée , semaine

**Durée indicative :** 2 ANS

**Durée totale en heures :** 1350 heures

**Nombre d'heures en centre :** 1350 heures

**Effectif mini/maxi :** 8 - 15

**Modalités d'enseignement :** formation entièrement présentielle

**Modalités d'entrée et de sortie :** entrées/sorties à dates fixes

**Type de la Formation :** EN ALTERNANCE

## Modalités pédagogiques

**Équivalence et passerelles:** Une passerelle permet d'accéder à une autre certification ou formation en valorisant les compétences déjà acquises. Elle peut dispenser d'une partie de la formation. L'équivalence reconnaît que deux certifications ou blocs de compétences couvrent les mêmes compétences et ont la même valeur. Elle peut entraîner une dispense d'épreuves. A étudier au cas par cas en fonction du parcours du candidat.

**Méthodes pédagogiques :** Formation alternant les apports théoriques et pratique professionnelles - Suivi et accompagnement individuel

**Matériel et moyens utilisés :** Support pédagogique remis au participant ,Logiciel visé par la formation

**Modalités d'évaluation et/ou Modalités de Validation :** Contrôle en cours de formation (CCF) et Épreuves en fin de formation (Évaluation ponctuelle)

**Possibilité de valider des blocs de compétences :** non

## Métiers visés

m1704 : management relation clientèle

## Accès

**Publics visés :** jeune 16-29 ans

**Niveau d'entrée :** niveau 4 (Bac général , technologique ou professionnel)

**Prérequis :** Le BTS négociation et digitalisation de la relation client est accessible à tout titulaire d'un baccalauréat : bac STMG, bac pro Métiers du commerce et de la vente, option A : animation et gestion de l'espace commercial, option B : prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale, bac général

**Modalités d'accès :** admission sur dossier

Candidature via PARCOURSUP pour les personnes scolarisées Dossier de candidature pour les personnes non scolarisées Recrutement sur dossier et entretien Inscription validée à la signature du contrat d'apprentissage ou de professionnalisation

**Délais d'accès :** Pour les candidatures via PARCOURSUP : échéance selon la procédure de Parcoursup Pré-inscription, pour les personnes non scolarisées dès le mois de mars pour une entrée en formation en septembre.

**Modalités d'accessibilité personnes en situation de handicap :** le GRETA CFA est engagé dans la démarche H+ : les personnes en situation de handicap sont accompagnées tout au long de leur parcours de formation par un référent H+

## Financement

**Tarif global indicatif :** 15912 € TTC

**Financements possibles :** Prise en charge des frais de formation et de rémunération dans le cadre du contrat d'apprentissage.

**Modalités de financement :** contrat d'apprentissage, contrat de professionnalisation

Pour les contrats d'apprentissage, le montant indiqué correspond au niveau de prise en charge (NPEC) appliqué par France Compétences. Pour le tarif du Contrat de Professionnalisation, merci de nous contacter.

[Nos Conditions Générales de Vente](#)



## Nos labels



## Poursuite de parcours

Une poursuite d'études est envisageable en licence professionnelle du domaine commercial, en licence LMD (L3 en économie-gestion ou en sciences de gestion), en école supérieure de commerce ou de gestion ou en école spécialisée par le biais des admissions parallèles.

Niveau de sortie	Code RNCP/RS	Nom du certificateur	Date certification	Accessible par la VAE	Mise à jour
niveau 5 (Bac +2 BTS ou DUT)	RNCP38368	Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche	11/12/2023	Oui	10/04/2026
				Formation certifiante	
				Oui	

## Contact Formation

GRETA CFA Loire  
41 bis rue de la Jomayère - CS 70010  
42009 SAINT-ETIENNE Cedex 2  
04 77 32 48 02  
greta-cfa.loire@ac-lyon.fr



<https://greta-cfa.ac-lyon.fr/greta/greta-cfa-loire>

BTS Négociation et Digitalisation de la  
Relation Client (NDRC)





## Objectifs

- 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
- Respecter les contraintes de la langue écrite
- Synthétiser des informations
- Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture
- S'adapter une situation d'échange
- Organiser un message oral
- Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale
- Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales
- Établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique
- Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée



## Contenu de la formation

- Relation Client et Négociation Vente
- Relation Client à Distance et Digitalisation
- Relation Client et Animation de Réseaux
- Culture Générale et expression
- LV1 : Anglais
- Culture économique, juridique et managériale
- LV2 en option

### Type d'action

Apprentissage

### Lieu de formation

Lycée polyvalent Paul  
Painlevé  
13 place DES DEPORTES DE  
1944  
01108  
OYONNAX CEDEX

### Date de session

Du 01/09/2026 au 01/07/2028

**FORMATION  
EN  
ALTERNANCE**

## Chiffres clés 2025

92 %  
de réussite

10 %  
d'insertion  
dans l'emploi

10 %  
d'insertion dans  
l'emploi visé par la  
certification

90 %  
de satisfaction

70 %  
de poursuite  
d'études



### Les points forts de la formation

Transformez votre passion pour la relation client en métier avec le BTS NDRC une formation dynamique et tournée vers l'avenir du commerce digital.

Devenez un acteur clé de la relation client, capable d'intervenir aussi bien en face à face qu'en ligne, et évoluez dans un secteur en forte demande.

Poursuivez vos études en licence professionnelle Commerce en BtoB, commerce et Distribution . Manager Retail ou Commerce en Banque-Assurance au campus de Bourg en Bresse à l'Université Jean Moulin LYON.

Une aide au recrutement : notre équipe est à votre disposition pour vous accompagner dans vos démarches (rédaction CV et LM/ciblage et appui auprès des entreprises, préparation aux entretiens, job dating....)



### Organisation

**Rythme de la formation :** journée

**Durée indicative :** 2 ans

**Durée totale en heures :** 1350 heures

**Effectif mini/maxi :** 6 - 12

**Modalités d'enseignement :** formation entièrement présentielle

**Modalités d'entrée et de sortie :** entrées/sorties à dates fixes

**Type de la Formation :** En Alternance Centre & Entreprise



### Modalités pédagogiques

**Équivalence et passerelles:** Une passerelle permet d'accéder à une autre certification ou formation en valorisant les compétences déjà acquises. Elle peut dispenser d'une partie de la formation.

L'équivalence reconnaît que deux certifications ou blocs de compétences couvrent les mêmes compétences et ont la même valeur. Elle peut entraîner une dispense d'épreuves.

A étudier au cas par cas en fonction du parcours du candidat.

**Méthodes pédagogiques :** Pratique avec mise en situation et exploitation des situations concrètes • Alternance avec exploitation des périodes en entreprise • Plateforme E-greta Moodle

**Matériel et moyens utilisés :** Salle informatique ,Matériel vidéo ,Support pédagogique remis au participant

**Modalités d'évaluation et/ou Modalités de Validation :** Contrôle en cours de formation et examen en fin de formation composés d'épreuves orales et écrites.

**Possibilité de valider des blocs de compétences :** non



### Métiers visés

m1704 : management relation clientèle

d1501 : animation de vente

d1401 : assistantat commercial

d1406 : management en force de vente

m1703 : management et gestion de produit



### Accès

**Publics visés :** jeune 16-29 ans

**Niveau d'entrée :** niveau 4 (Bac général , technologique ou professionnel)

**Prérequis :** Le BTS négociation et digitalisation de la relation client est accessible à tout titulaire d'un baccalauréat : bac STMG, bac pro Métiers du commerce et de la vente, option A : animation et gestion de l'espace commercial, option B : prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale, bac général

**Modalités d'accès :** admission après entretien , admission sur dossier

Candidature via parcours sup, formulation des vœux à partir de janvier (calendrier parcours sup) pour une rentrée en formation en septembre.

**Délais d'accès :** Sous réserve de signature d'un contrat d'apprentissage au plus tard début du mois d'octobre de l'année scolaire en cours. Pour les candidatures via PARCOURSUP, échéance selon la procédure de Parcoursup Pré-inscription, pour les personnes non scolarisées dès le mois de mars pour une entrée en formation en septembre

**Eligible au CPF :** oui

**Modalités d'accessibilité personnes en situation de handicap :** Adaptabilité aux différents contextes. Le GRETA CFA est engagé dans la démarche H+ : les personnes en situation de handicap sont accompagnées tout au long de leur parcours de formation par un référent H+.



### Financement

**Tarif global indicatif :** 15 300 € TTC

**Financements possibles :** OPCO

**Modalités de financement :** contrat d'apprentissage

[Nos Conditions Générales de Vente](#)



### Financeurs



### Nos labels



### Poursuite de parcours

Licence professionnelle du domaine commercial Licence LMD (L3 en économie-gestion ou en sciences de gestion) École supérieure de commerce ou de gestion

Niveau de sortie niveau 5 (Bac +2 BTS ou DUT)	Code RNCP/RS RNCP38368	Nom du certificateur Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche	Date certification 11/12/2023	Accessible par la VAE Oui	Mise à jour 10/04/2026
				Formation certifiante Oui	



## Contact Formation

GRETA CFA de l'Ain  
1 rue de Crouy  
01011 Bourg-en-Bresse  
04 74 32 15 90  
greta.ain@ac-lyon.fr

Madame LAKHAL Rafika  
Coordonnatrice de formation  
rafika.lakhal@ac-lyon.fr

# BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC)



## Objectifs

- 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
- Respecter les contraintes de la langue écrite
- Synthétiser des informations
- Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture
- S'adapter une situation d'échange
- Organiser un message oral
- Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale
- Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales
- Établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique
- Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée



## Contenu de la formation

- Relation Client et Négociation Vente
- Relation Client à Distance et Digitalisation
- Relation Client et Animation de Réseaux
- Culture Générale et expression
- LV1 : Anglais
- Culture économique, juridique et managériale
- LV2 en option

**Type d'action**  
Apprentissage

**Lieu de formation**  
Lycée général et  
technologique du Val de  
Saône  
220 chemin D'ARRAS  
01606  
TREVOUX CEDEX

**Date de session**  
Du 01/09/2026 au 30/06/2028

## Chiffres clés 2025

83 %

de réussite

88 %

d'insertion dans l'emploi

90 %

de satisfaction

Absence de certains indicateurs en raison de taux de retours non significatifs



### Les points forts de la formation

Les GRETA CFA, forts d'une expertise de 50 ans, conseillent et accompagnent individuellement dans des projets professionnels. Les équipes d'experts assurent une formation de qualité sur des plateaux techniques modernes et performants.



### Organisation

**Rythme de la formation :** journée , semaine , temps plein

**Durée indicative :** 2 ans

**Nombre d'heures en centre :** 1350 heures

**Effectif mini/maxi :** 8 - 16

**Modalités d'enseignement :** formation entièrement présentielle

**Modalités d'entrée et de sortie :** entrées/sorties à dates fixes

**Type de la Formation :** Alternance entre centre et entreprise



### Modalités pédagogiques

**Équivalence et passerelles:** Une passerelle permet d'accéder à une autre certification ou formation en valorisant les compétences déjà acquises. Elle peut dispenser d'une partie de la formation.

L'équivalence reconnaît que deux certifications ou blocs de compétences couvrent les mêmes compétences et ont la même valeur. Elle peut entraîner une dispense d'épreuves.

A étudier au cas par cas en fonction du parcours du candidat.

**Méthodes pédagogiques :** Formation en alternance - Parcours personnalisé - Cours collectifs

**Matériel et moyens utilisés :** Plateau technique équipé - Salle dédiée avec ordinateurs, imprimantes et connexion wifi

**Modalités d'évaluation et/ou Modalités de Validation :** Evaluation en cours et en fin de formation.

**Possibilité de valider des blocs de compétences :** non



### Métiers visés

m1704 : management relation clientèle

d1402 : relation commerciale grands comptes et entreprises

d1407 : relation technico-commerciale

d1401 : assistantat commercial

d1403 : relation commerciale auprès de particuliers



### Accès

**Publics visés :** tout public

**Niveau d'entrée :** niveau 4 (Bac général , technologique ou professionnel)

**Prérequis :** Être titulaire du Bac Technologique STMG, du Bac professionnel AGORA, d'un Bac Professionnel Commerce ou Vente ou d'un Bac Général.

**Modalités d'accès :** admission après entretien , admission sur dossier , candidature via PARCOURSUP

**Délais d'accès :** Candidature possible dès le mois de Mars pour un début de formation en Septembre.

**Modalités d'accessibilité personnes en situation de handicap :** Formation accessible aux personnes en situation de handicap. Le GRETA CFA Rhône est engagé dans la démarche H+: les personnes en situation de handicap sont accompagnées tout au long de leur parcours de formation par un référent H+.



### Financement

**Tarif global indicatif :** 15 912€ € TTC

**Financements possibles :** OPCO

**Modalités de financement :** contrat d'apprentissage, contrat de professionnalisation

[Nos Conditions Générales de Vente](#)



### Nos labels



### Poursuite de parcours

Licence Professionnelle du domaine commercial - Licence Professionnelle mention Métiers du Marketing Opérationnel

<b>Niveau de sortie</b> niveau 5 (Bac +2 BTS ou DUT)	<b>Code RNCP/RS</b> RNCP38368	<b>Nom du certificateur</b> Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche	<b>Date certification</b> 11/12/2023	<b>Accessible par la VAE</b> Oui	<b>Mise à jour</b> 10/04/2026
				<b>Formation certifiante</b> Oui	



### Contact Formation

GRETA CFA Rhône  
507 Avenue du Beaujolais  
69651 VILLEFRANCHE SUR SAONE 69651  
04 74 02 30 16  
greta.rhone@ac-lyon.fr

Madame COTTINET Irène  
Conseiller(ère) en formation continue  
irene.cottinet@ac-lyon.fr



<https://greta-cfa.ac-lyon.fr/greta/greta-cfa-rhone>

## BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC)





## Objectifs

- 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
- Respecter les contraintes de la langue écrite
- Synthétiser des informations
- Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture
- S'adapter une situation d'échange
- Organiser un message oral
- Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale
- Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales
- Établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique
- Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée



## Contenu de la formation

- Relation Client et Négociation Vente
- Relation Client à Distance et Digitalisation
- Relation Client et Animation de Réseaux
- Culture Générale et expression
- LV1 : Anglais
- Culture économique, juridique et managériale
- LV2 en option

**Type d'action**  
Apprentissage

**Lieu de formation**  
Lycée général et  
technologique Lacassagne  
93 rue ANTOINE CHARIAL  
69003  
LYON

**Date de session**  
Du 01/09/2025 au 09/07/2027

**FORMATION  
EN  
ALTERNANCE**

## Chiffres clés 2025

93 % 75.3 %

de réussite d'insertion dans l'emploi

Absence de certains indicateurs en raison de taux de retours non significatifs



### Les points forts de la formation

Les GRETA CFA, forts d'une expertise de 50 ans, conseillent et accompagnent individuellement dans des projets professionnels. Les équipes d'experts assurent une formation de qualité sur des plateaux techniques modernes et performants.



### Organisation

**Rythme de la formation :** temps plein

**Durée indicative :** 24 mois

**Durée totale en heures :** 3290 heures

**Nombre d'heures en centre :** 1350 heures

**Nombre d'heures en entreprise :** heures

**Effectif mini/maxi :** 12 - 16

**Modalités d'enseignement :** formation mixte

**Modalités d'entrée et de sortie :** entrées/sorties à dates fixes



### Modalités pédagogiques

**Équivalence et passerelles:** Une passerelle permet d'accéder à une autre certification ou formation en valorisant les compétences déjà acquises. Elle peut dispenser d'une partie de la formation.

L'équivalence reconnaît que deux certifications ou blocs de compétences couvrent les mêmes compétences et ont la même valeur. Elle peut entraîner une dispense d'épreuves.

A étudier au cas par cas en fonction du parcours du candidat.

**Méthodes pédagogiques :** Cours théoriques et mise en situation professionnelle.

**Matériel et moyens utilisés :** Plateaux techniques, salles informatiques  
Intervenants : formateurs spécialisés dans le domaine et enseignants Éducation nationale...

**Modalités d'évaluation et/ou Modalités de Validation :** Contrôle en cours de formation et contrôle continu

**Possibilité de valider des blocs de compétences :** non



### Métiers visés

m1707 : stratégie commerciale



### Accès

**Publics visés :** jeune 16-29 ans , Personne en situation de handicap

**Niveau d'entrée :** niveau 4 (Bac général , technologique ou professionnel)

**Prérequis :** Niveau 4

**Modalités d'accès :** admission après entretien , admission sur dossier

**Délais d'accès :** Apprentissage passant par Parcoursup : via la plateforme, ouverture de la plateforme en décembre, formulation des vœux en janvier.  
En contrat d'apprentissage (hors Parcoursup) ou en contrat de professionnalisation : candidatures possibles à partir du mois de janvier 2025 et sous réserve de places disponibles.

**Modalités d'accessibilité personnes en situation de handicap :** Le GRETA CFA est engagé dans la démarche H+ : les personnes en situation de handicap sont accompagnées tout au long de leur parcours de formation par un référent H+.



### Financement

**Tarif global indicatif :** 15238 € TTC

**Financements possibles :** Prise en charge des frais de formation et de rémunération dans le cadre du contrat d'apprentissage

**Modalités de financement :** contrat d'apprentissage, contrat de professionnalisation, le prix de cette formation est déterminé en fonction du parcours de formation

[Nos Conditions Générales de Vente](#)



### Nos labels



### Poursuite de parcours

Principaux débouchés métiers après un BTS NDRC :

Commercial(e)  
Chargé(e) de clientèle  
Attaché(e) commercial(e)  
Conseiller(ère) en gestion de la relation client  
Responsable e-commerce ou e-business  
Chef de secteur  
Responsable de la fidélisation client  
Business Developer  
Vendeur(se) spécialisé(e)

Le BTS NDRC vous offre une large gamme d'opportunités dans des métiers commerciaux et de la relation client, avec une spécialisation croissante dans le digital. Selon vos intérêts et vos compétences, vous pouvez travailler dans la vente, le marketing digital, le e-commerce, le management des équipes commerciales, ou encore la gestion de la relation client.

<b>Niveau de sortie</b> niveau 5 (Bac +2 BTS ou DUT)	<b>Code RNCP/RS</b> RNCP38368	<b>Nom du certificateur</b> Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche	<b>Date certification</b> 11/12/2023	<b>Accessible par la VAE</b> Oui	<b>Mise à jour</b> 10/04/2026
				<b>Formation certifiante</b> Oui	



### Contact Formation

GRETA CFA Lyon Métropole  
41 rue Antoine Lumière  
69008 LYON  
04 78 78 84 84  
[contact.greta.lyonmetropole@ac-lyon.fr](mailto:contact.greta.lyonmetropole@ac-lyon.fr)

Madame CARRIAC Aurélie  
0625939625



<https://greta-cfa.ac-lyon.fr/greta/greta-cfa-lyon-metropole>