RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

greta CFA
LYON MÉTROPOLE
RÉGION ACADÉMIQUE
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

greta CFA
LOIRE
RÉGION ACADÉMIQUE
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

greta CFA
LYON MÉTROPOLE
RÉGION ACADÉMIQUE
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

greta CFA
LOIRE
RÉGION ACADÉMIQUE
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

greta CFA
RHÔNE
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
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 2024

93 % de réussite

72.3 % de satisfaction

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

Les points forts de la formation

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.

Organisation

Rythme de la formation : journée

Durée indicative : 24 mois

Durée totale en heures : 3290 heures

Nombre d'heures en centre : 1350 heures

Nombre d'heures en entreprise : 1940 heures

Effectif mini/maxi : 12 - 16

Modalités d'enseignement : formation mixte

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

Modalités pédagogiques

Parcours de formation : en groupe

Équivalence et passerelles: Informations consultables sur la fiche RNCP de la formation, à la rubrique "Liens avec d'autres certifications professionnelles, certifications ou habilitation". Pour un candidat détenteur d'un ou plusieurs blocs de compétences, d'un diplôme de même niveau ou supérieur ou d'un diplôme obtenu à l'étranger, une adaptation de parcours peut être envisagée en fonction des situations.

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

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. Alternance en contrat d'apprentissage (hors parcours sup) 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 d'études

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.

Niveau de sortie	Spécialités de formation NSF	Code RNCP/RS	Nom du certificateur	Date certification	Accessible par la VAE	Mise à jour
niveau 5 (Bac +2 BTS ou DUT)	312 Commerce, vente	RNCP38368	Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche	11/12/2023	Oui	27/10/2025
					Formation certifiante: 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 Florence CALLEWAERT
Conseillère formation
0603250946

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 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

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

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

Parcours de formation : en groupe

Méthodes pédagogiques : Cours du jour. Formation en présentiel, mixte

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 : non

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

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 Pour les non scolarisés candidature possible 6 mois avant le début de formation et jusqu'au début 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 : Remboursement des frais de 1er équipement pédagogique par l'OPCO pour un montant plafond de 500€ pour la 1ère année du contrat

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

Niveau de sortie	Spécialités de formation NSF	Code RNCP/RS	Nom du certificateur	Date certification	Accessible par la VAE	Mise à jour
niveau 5 (Bac +2 BTS ou DUT)	312 Commerce, vente	RNCP38368	Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche	11/12/2023	Oui	27/10/2025
					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 général et technologique Colbert
20 rue LOUIS JOUVET
69372
LYON CEDEX 08

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

FORMATION EN ALTERNANCE

Chiffres clés 2024

93 % de réussite

75.3 % de satisfaction

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

Les points forts de la formation

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.

Organisation

Rythme de la formation : journée , temps plein

Durée indicative : 24 mois

Durée totale en heures : 3290 heures

Nombre d'heures en centre : 1350 heures

Nombre d'heures en entreprise : 1940 heures

Effectif mini/maxi : 12 - 16

Modalités d'enseignement : formation mixte

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

Modalités pédagogiques

Parcours de formation : en groupe

Équivalence et passerelles: Informations consultables sur la fiche RNCP de la formation, à la rubrique "Liens avec d'autres certifications professionnelles, certifications ou habilitation". Pour un candidat détenteur d'un ou plusieurs blocs de compétences, d'un diplôme de même niveau ou supérieur ou d'un diplôme obtenu à l'étranger, une adaptation de parcours peut être envisagée en fonction des situations.

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

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 d'études

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.

Niveau de sortie	Spécialités de formation NSF	Code RNCP/RS	Nom du certificateur	Date certification	Accessible par la VAE	Mise à jour
niveau 5 (Bac +2 BTS ou DUT)	312 Commerce, vente	RNCP38368	Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche	11/12/2023	Oui Formation certifiante Oui	27/10/2025

Contact Formation

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

Madame Florence CALLEWAERT
Conseillère formation
0603250946

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

FORMATION EN ALTERNANCE

Chiffres clés 2024

94 % de réussite
100 % de satisfaction
100 % 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

Parcours de formation : en groupe

Méthodes pédagogiques : Cours du jour. Formation en présentiel, mixte

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

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 Pour les non scolarisés candidature possible 6 mois avant le début de formation et jusqu'au début 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 : Remboursement des frais de 1er équipement pédagogique par l'OPCO pour un montant plafond de 500€ pour la 1ère année du contrat

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

Niveau de sortie	Spécialités de formation NSF	Code RNCP/RS	Nom du certificateur	Date certification	Accessible par la VAE	Mise à jour
niveau 5 (Bac +2 BTS ou DUT)	312 Commerce, vente	RNCP38368	Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche	11/12/2023	Oui	27/10/2025
					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 01/09/2025 au 02/07/2027

FORMATION EN ALTERNANCE

Chiffres clés 2024

50 % de réussite

85 % de satisfaction

Les points forts de la formation

Transformez votre passion pour la relation client en métier avec 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.

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 mixte

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

Type de la Formation : En Alternance Centre & Entreprise

Modalités pédagogiques

Parcours de formation : en groupe

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 : assistanat commercial
d1406 : management en force de vente
m1703 : management et gestion de produit

Accès

Publics visés : tout public

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

Prérequis : Être titulaire d'un : • Bac Technologique et Général • Bac professionnel Commerce

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

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

Délais d'accès : Recrutement sur dossier (motivation, CV, Résultats) et entretien

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

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

Nos Conditions Générales de Vente

Financeurs

Nos labels

Poursuite d'études

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	Spécialités de formation NSF	Code RNCP/RS	Nom du certificateur	Date certification	Accessible par la VAE	Mise à jour
niveau 5 (Bac +2 BTS ou DUT)	312 Commerce, vente	RNCP38368	Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche	11/12/2023	Oui	27/10/2025
					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
Coordonnateurice
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 02/09/2025 au 03/07/2027

Chiffres clés 2024

100 %	100 %	44 %	44 %
de réussite	de satisfaction	d'insertion à 6 mois	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 : 1350

Durée totale en heures : 3150 heures

Nombre d'heures en centre : 1350 heures

Nombre d'heures en entreprise : 1800 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

Parcours de formation : en groupe

Méthodes pédagogiques : Formation en alternance 1 semaine en centre / 1 semaine en entreprise, parcours personnalisé, cours collectifs. 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 : Epreuves en cours et en fin de formation : - Contrôles en cours de formation - Épreuves ponctuelles - Moyenne supérieure à 10/20 - Épreuves de rattrapage si moyenne égale à 8 ou inférieure à 10/20 - Moyenne égale ou supérieure à 10/20 pour les épreuves professionnelles

Possibilité de valider des blocs de compétences : non

Métiers visés

d1402 : relation commerciale grands comptes et entreprises
d1407 : relation technico-commerciale
d1401 : assistanat commercial
d1403 : relation commerciale auprès de particuliers

Accès

Publics visés : jeune 16-29 ans

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

Prérequis : Être Titulaire du bac technologique STMG, d'un bac général, du bac pro commerce ou vente, du bac pro gestion/administration, du bac pro AGORA.

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

Délais d'accès : 6 mois

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

Prix horaire indicatif : 8.88 €/h TTC

Tarif global indicatif : 11 988 € TTC

Financements possibles : Contrat d'apprentissage

Modalités de financement : contrat d'apprentissage

Nos Conditions Générales de Vente

Financeurs

OPCO EP

Nos labels

Poursuite d'études

Licences professionnelles du domaine commercial, Licence 3 en éco/gestion, école supérieure de commerce, ... - Attaché commercial (réseau Négoventis) - Licence pro mention assurance, banque, finance : chargé de clientèle - Licence pro mention commercialisation de produits et services - Licence pro mention e-commerce et marketing numérique - Licence pro mention métiers du marketing opérationnel - Licence pro mention technico-commercial - Diplôme du programme grande école de SKEMA BS

Niveau de sortie	Spécialités de formation NSF	Code RNCP/RS	Nom du certificateur	Date certification	Accessible par la VAE	Mise à jour
niveau 5 (Bac +2 BTS ou DUT)	312 Commerce, vente	RNCP38368	Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche	11/12/2023	Oui	27/10/2025
					Formation certifiante: 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