



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

))Greta CFA))

LYON MÉTROPOLE
RÉGION ACADEMIQUE
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

))Greta CFA))

LOIRE
RÉGION ACADEMIQUE
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

))Greta CFA))

LYON MÉTROPOLE
RÉGION ACADEMIQUE
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

))Greta CFA))

LOIRE
RÉGION ACADEMIQUE
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

))Greta CFA))

AIN
RÉGION ACADEMIQUE
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

))Greta CFA))

RHÔNE
RÉGION ACADEMIQUE
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

))Greta CFA))

LYON MÉTROPOLE
RÉGION ACADEMIQUE
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation
Client (NDRC)





Objectifs

- Cibler et prospection de 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 à 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

**FORMATION
EN
ALTERNANCE**

Chiffres clés 2025

93 % de réussite 75.3 % d'insertion à 6 mois

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 : temps plein

Durée indicative : 12 mois

Durée totale en heures : 1456 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

Parcours de formation : en groupe

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 : jeune 16-29 ans

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

Prérequis : Avoir validé la première année de BTS NDRC en voie scolaire.

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 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 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 niveau 5 (Bac +2 BTS ou DUT)	Spécialités de formation NSF 312 Commerce, vente	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 10/02/2026
					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 CARRIAC Aurélie
0625939625
0625939625
aurelie.carriac@ac-lyon.fr



<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

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**



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

Chiffres clés 2025

94 % de réussite 100 % de satisfaction 100 % 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 : 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

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 d'études

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 niveau 5 (Bac +2 BTS ou DUT)	Spécialités de formation NSF 312 Commerce, vente	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 10/02/2026
					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 prospection 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

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**



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

Chiffres clés 2025

93 % 75.3 %
de réussite d'insertion à 6 mois

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 : 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

Parcours de formation : en groupe

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

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 niveau 5 (Bac +2 BTS ou DUT)	Spécialités de formation NSF 312 Commerce, vente	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 10/02/2026
					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 CARRIAC Aurélie
0625939625
0625939625
aurelie.carriac@ac-lyon.fr

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



BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC)



Objectifs

- Cibler et prospection de 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 à 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

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**



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

Chiffres clés 2025

94 % de réussite 100 % de satisfaction 100 % 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 : 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

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) appliquée par France Compétences. Pour le tarif du Contrat de Professionnalisation, merci de nous contacter.

Nos Conditions Générales de Vente



Nos labels



Poursuite d'études

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 niveau 5 (Bac +2 BTS ou DUT)	Spécialités de formation NSF 312 Commerce, vente	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 10/02/2026
					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 prospection 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

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**



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

% Chiffres clés 2025

92 % de réussite	90 % de satisfaction	10 % d'insertion à 6 mois	70 % de poursuite d'études
10 % d'insertion dans l'emploi visé			

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

Parcours de formation : en groupe

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 : oui

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 voeux 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 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 niveau 5 (Bac +2 BTS ou DUT)	Spécialités de formation NSF 312 Commerce, vente	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 10/02/2026
					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
Coordinatrice
rafika.lakhal@ac-lyon.fr

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC)



Objectifs

- Cibler et prospection de 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 à 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

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

**FORMATION
EN
ALTERNANCE**



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

Chiffres clés 2025

83 % de réussite 90 % de satisfaction 88 % d'insertion à 6 mois

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

Nombre d'heures en entreprise : 35 heures par semaine heures

Effectif mini/maxi : 8 - 16

Modalités d'enseignement : formation entièrement présentielles

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

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 : Epreuves en cours et en fin de formation : - Contrôles en cours de formation - Epreuves ponctuelles - Moyenne supérieure à 10/20 - Epreuves 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 : assistantat 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, candidature via PARCOURSUP

Candidature via Parcoursup : Formulation des voeux à partir de Janvier pour une entrée en formation en Septembre.

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 : 11.78 €/h TTC

Tarif global indicatif : 15 912€ pour les 2 ans € TTC

Financements possibles : OPCO

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

[Nos Conditions Générales de Vente](#)

Financeurs



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 niveau 5 (Bac +2 BTS ou DUT)	Spécialités de formation NSF 312 Commerce, vente	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 10/02/2026
					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>

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC)



Objectifs

- Cibler et prospection de 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 à 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

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**



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

Chiffres clés 2025

93 % 75.3 %
de réussite d'insertion à 6 mois

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 : 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

Parcours de formation : en groupe

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

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 niveau 5 (Bac +2 BTS ou DUT)	Spécialités de formation NSF 312 Commerce, vente	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 10/02/2026
					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 CARRIAC Aurélie
0625939625
0625939625
aurelie.carriac@ac-lyon.fr

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

