



AREP 29
FORMER & ACCOMPAGNER VERS LA RÉUSSITE

+ Contact formation +
02 98 33 75 75
apprentissage@arep29.fr

+ Référent handicap +
handicap@arep29.fr

Campus Keraudren
110 rue Ernestine de
Trémaudan
29200 BREST

arep29.fr



Siret : 352 087 134 00065
UAI : 0292123A



**CAMPUS
KERAUDREN**

BTS NDRC NÉGOCIATION & DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Le titulaire du **BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client** est un commercial généraliste, capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités et dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle (particuliers, professionnels...), quelle que soit la forme de la relation client (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité.

+ Objectifs

Au terme de la formation, vous serez capable de :

- 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

+ Contenu

Pôle professionnel

- Bloc 1 : Relation client et négociation/vente
- Bloc 2 : Relation client et digitalisation
- Bloc 3 : Relation client et animation de réseaux
- Atelier de professionnalisation

Pôle général

- Culture générale et expression
- Langue Vivante 1 : Anglais
- Culture économique, juridique et managériale

La formation n'est pas déclinable par blocs de compétences.

+ Poursuite d'études et métiers

Poursuite d'études possibles

- Bachelors en écoles de commerce en RH, en vente, en commerce, en management, en marketing
- Licences professionnelles en commerce et distribution, en management de la relation commerciale ou des activités commerciales, etc.
- Classe préparatoire ATS en parallèle avec une licence AES ou Economie-Gestion et prépare aux concours des grandes écoles

Métiers accessibles

- Conseiller commercial
- Commercial terrain
- Technico-commercial
- Conseiller clientèle à distance
- Animateur commercial site e-commerce
- Animateur réseau

+ Organisation



Dates

Septembre 2026
à juin 2028



Lieu

CFA AREP 29
à Brest



Rythme*

2 jours en formation,
3 jours en entreprise



Durée **

1350 h en formation,
2290 h en entreprise

* Rythme d'alternance indicatif. Certaines semaines de formation se déroulent en intégralité au CFA ou en entreprise (cf planning de la formation)

** Volume horaire indicatif pour l'intégralité du parcours de formation. La durée et le contenu de la formation sont personnalisées en fonction des acquis du candidat.

+ Accessibilité

- Formation ouverte et locaux accessibles aux personnes en situation de handicap
- Les modalités et les moyens techniques peuvent être adaptées aux personnes en situation de handicap. Ces modalités sont étudiées avec le référent handicap du CFA.



AREP 29

FORMER & ACCOMPAGNER VERS LA RÉUSSITE

+ de 30 formations en
alternance dispensées sur 9
sites dans le Finistère

Campus Keraudren
110 rue Ernestine de
Trémaudan
29200 BREST

02 98 33 75 75
apprentissage@arep29.fr

arep29.fr



+ Public



Public de la formation

- Toute personne éligible au contrat d'apprentissage (de 16 à 29 ans révolus)
- Avoir un intérêt pour les domaines du commerce et de la vente



Prérequis

- Être titulaire d'un diplôme de niveau 4
- Avoir le goût pour développer des échanges à finalité commerciale, avoir la capacité d'argumenter, de négocier et de valoriser un produit
- Être capable de collaborer et travailler en équipe, disposer de capacités d'organisation et d'autonomie, avoir un intérêt pour le digital et le e-commerce

+ Validation

- **Brevet de Technicien Supérieur Négociation et Digitalisation de la Relation Client**, diplôme de niveau 5 délivré par le Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche, inscrit au RNCP
- Code RNCP : 38368 - Validité : 31/12/2028 - Code Diplôme : 32031212
- Possibilité de conserver le bénéfice d'une ou plusieurs unités d'examen ou blocs de compétences, pour tout candidat ayant obtenu une dispense de l'académie, ou un bénéfice de notes obtenu lors d'une session antérieure

+ Inscription

- Inscription via la plateforme nationale d'admission Parcoursup pour les candidats éligibles
- Dossier de candidature : CV, lettre de motivation, dernier diplôme ou relevé de notes d'examen, bulletins des deux dernières années, carte d'identité
- Entretien individuel et positionnement
- L'inscription définitive est validée par la signature d'un contrat d'apprentissage avec une entreprise d'accueil
- Délai d'accès : ouverture des inscriptions au mois de janvier et inscriptions possibles jusqu'à mi-novembre.

+ Financement de la formation

- La formation est financée par l'Opérateur de Compétences (OPCO) de l'entreprise d'accueil dans le cadre du contrat d'apprentissage
- Aucun frais à la charge de l'apprenti

+ Modalités

Modalités pédagogiques

- Formation dispensée en face à face avec une alternance d'apports théoriques et d'applications pratiques, complétée par une mise en œuvre des savoirs et savoir-faire en entreprise

Moyens techniques

- Équipements pédagogiques : salles de formation, parc informatique mobile, accès internet, plateforme numérique de formation à distance, livret d'apprentissage, plateforme de digitalisation (Wordpress, Prestashop)

Modalités d'évaluation

- Avant la formation : étude de la candidature, entretien et positionnement préalables à l'admission
- Pendant la formation : évaluation écrites, orales et pratiques selon le référentiel du BTS NDRC, examens blancs, session d'examen du BTS
- Après la formation : enquête de satisfaction, enquête de suivi/insertion professionnelle

Modalités d'encadrement

- En charge de la formation : équipe de formateurs expérimentés et d'intervenants professionnels
- En charge du suivi : responsable pédagogique, formateur référent, référent handicap, maître d'apprentissage en entreprise

Modalités de suivi

- Entretiens individuels de suivi au cours de la formation
- Entretiens tripartites de suivi en entreprise (apprenti-maître d'apprentissage-formateur référent)
- Conseils de classe