Formation Apprentissage
Année 2025 - 2026

BTS - Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Commerce-Vente

CENTRE DE FORMATION PROFESSIONNELLE BAUDIMONT ARRAS

CODE RNCP : 38368
NIVEAU : Diplôme de niveau 5
CERTIFICATEUR : Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche
DATE DE LA PUBLICATION DE LA FICHE : 11/12/2023
DATE D'ÉCHÉANCE DE L'ENREGISTREMENT : 31/12/2028
CODE NSF : 312
FORMACODE(S) : 34076 - 34561 - 34040
CODE ROME : D1401 - D1406 - D1501 - M1703 - M1704

LIEN FRANCE COMPÉTENCES : https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38368/

PUBLIC

Candidats âgés de 16 à 29 ans révolus.

Sans restriction d'âge dans le cas où le candidat est officiellement reconnu travailleur handicapé ou sportif de haut niveau, ou s'il envisage de créer ou reprendre une entreprise supposant l'obtention du diplôme.

PRÉREQUIS

Être titulaire d'un baccalauréat général, technologique ou professionnel de toutes filières, niveau 4.
Accessible via VAE - http://www.vae.gouv.fr

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Modalités d'accès : Selon les modalités définies par PARCOURSUP'. Sur entretien et dossier. Validation de la candidature sous 1 mois sous réserve des accords de prise en charge ou signature du contrat d'alternance.

Délais d'accès : « La date de début de la formation pratique chez l'employeur ne peut être postérieure de plus de trois mois au début d'exécution du contrat. » (Article L.6222-12 du Code du travail)

OBJECTIFS PROFESSIONNELS

A l'issue, le.la jeune sera capable de :

- S'intéresser au management des entreprises, à leur stratégie marketing et commerciale
- Disposer de compétences relationnelles
- Avoir le goût de développer des échanges à finalité commerciale, notamment via le web
- Avoir de l'appétence pour argumenter, négocier et valoriser des produits
- Avoir la capacité d'évoluer dans des environnements numériques et digitalisés
- Être capable d'adopter des comportements et des codes professionnels, adaptés à l'image des entreprises
- Disposer de compétences pour collaborer et travailler en équipe
- Disposer de capacités d'organisation et d'autonomie

PERSPECTIVES POST-FORMATION

Avec le BTS NDRC, vous pourrez exercer au sein de 3 domaines de la vente : l'activité commerciale, la relation client et le management.
Accès direct à la vie active en tant que chargé.e de clientèle, attaché.e commercial.e ou montée en compétences par une spécialisation en poursuivant dans une licence générale ou professionnelle (Licences Pro CMER - CCSI, licences MGO – CVM)

VALEUR AJOUTÉE

- Accompagnement, sécurisation des parcours
- Participation aux évènements du territoire
- Projets pédagogiques
- Réseaux d'entreprises

MOYENS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Théorie – pratique – mises en situation professionnelle – Intervention de professionnels
Cas pratique – mises en situation – exposés – projets

BTS - Négociation et Digitalisation de la Relation Client

MODALITÉS D'ÉVALUATION ET VALIDATION

Diplôme de l'enseignement supérieur de niveau 5
Epreuves d'examen ponctuelles et CCF – épreuves écrites, orales et de mises en situation professionnelle
Le référentiel de certification du BTS est organisé en unités constituées d'un ensemble, cohérent au regard de la finalité du diplôme, de capacités, savoir-faire, compétences et savoirs. Une unité correspond à un bloc de compétences mentionné au 1° du II de l'article L. 6323-6 du code du travail.
Quelle que soit la forme d'examen choisie, globale ou progressive, les candidats préparant le brevet de technicien supérieur dans le cadre de la formation professionnelle continue ou dans le cadre de la validation des acquis de l'expérience reçoivent, pour les unités du diplôme préparé qui ont fait l'objet, au titre de la session en cours ou dans les cinq années précédentes, d'une note égale ou supérieure à 10 sur 20 ou d'une validation des acquis de l'expérience, y compris si elles ont été obtenues par la voie scolaire ou par la voie de l'apprentissage, une attestation délivrée par le recteur reconnaissant l'acquisition des compétences constitutives de ces unités du diplôme. Validation totale ou partielle par blocs de compétences.

NOMBRE DE PARTICIPANTS

Minimum 8 – maximum 16

DURÉE DE LA FORMATION

1350 heures en centre (pour un parcours normal) échelonnées sur 24 mois (possibilité d'adaptation de parcours selon la situation)
Début de la formation à compter de septembre

EQUIVALENCE ET PASSERELLES

Aucune correspondance – pas d'équivalences ou passerelles voir fiche RNCP « liens avec d'autres certifications professionnelles, certifications ou habilitations

PROGRAMME

U1 - Culture générale et expression orale / écrite
U2 - Langue vivante étrangère
U3 - Culture économique , juridique et managériale
U4 - Relation client et négociation – vente
U5 - Relation client à distance et digitalisation
U6 - Relation client et animation de réseaux

La liste des formateurs de cette formation peut être communiquée sur demande.

ENTREPRISES

Toute forme d'organisation : artisanale, commerciale ou industrielle, associative, publique proposant des biens ou des prestations de services dès lors qu'une démarche commerciale est mise en œuvre en « B to C » (Business to consumer) en direct avec les clients, et en « B to B » (business to business) avec les entreprises.

ACCESSIBILITÉ HANDICAP

Accueil et accès des publics en situation de handicap.
Locaux : Réglementation ERP – Locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite.
Adaptation pédagogique de la prestation possible en fonction de la situation
Service handicap du CFA Jean Bosco / UFA Baudimont :
handicap@cfajeanbosco.fr / handicap.cfp@baudimont.com
Service mobilité du CFA Jean Bosco :
mobilité@cfajeanbosco.fr

TARIFS DE LA FORMATION

Selon le décret n°2019-956 du 13 septembre 2019 «fixant les niveaux de prise en charge des contrats d'apprentissage». Le tarif de la formation est aligné sur le montant de la prise en charge de l'opérateur de compétences concerné. Tarif de la formation : coût parcours OPCO par année de formation : 7618 €. Il peut varier selon la convention collective dont dépend l'employeur de l'apprenti, et selon les besoins particuliers de celui-ci (complément de prise en charge pour les apprentis en situation de handicap).
Zéro reste à charge pour l'entreprise du secteur privé.
Article L.6211-1 : **« La formation est gratuite pour l'apprenti et pour son représentant légal. »**
Les employeurs du secteur public répondent à l'article L.6227-6 du code du travail : « Les personnes morales mentionnées à l'article L.6227-1 prennent en charge les coûts de la formation de leurs apprentis dans les centres de formation d'apprentis qui les accueillent (...) », à l'exception du secteur public territorial qui bénéficie du décret n° 2020-786 du 26 juin 2020 relatif aux modalités de mise en œuvre de la contribution du Centre national de la fonction publique territoriale au financement des frais de formation des apprentis employés par les collectivités territoriales et les établissements publics en relevant.

TAUX DE LA DERNIÈRE SESSION DE FORMATION 2025

Taux d'obtention des diplômes ou titres professionnels	Taux d'interruption en cours de formation	Taux de poursuite d'études	Taux d'insertion professionnelle à 6 mois *	Taux d'insertion professionnelle en lien avec le métier *
100 %	**23 %**	**87 %**	**93 %**	**93 %**

Lien Inserjeunes : https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/accueil

** Source = issue de la consolidation des enquêtes réalisées sur l'action / * NC Non Connu*

Fiche mise à jour le 18 mars 2026.

COORDONNÉES
UFA BAUDIMONT
17 rue Saint Maurice – CS 40573 - 62000 ARRAS Cedex
03 21 16 18 00

HAUTE ÉCOLE ARRAS BAUDIMONT

EXPERT MISE EN RELATION SERVICE DÉVELOPPEMENT DU CFA
developpement@cfajeanbosco.fr
SERVICE DÉVELOPPEMENT UFA BAUDIMONT
relations-entreprises@baudimont.com