

# NÉGOCIATION DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

SESSION 2026-28

Le titulaire du **BTS NDRC** est un commercial généraliste expert de la relation client considérée sous toutes ses formes (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité. Il communique et négocie avec les clients, exploite et partage les informations, organise et planifie l'activité, met en œuvre la politique commerciale. Il contribue ainsi à la croissance du chiffre d'affaires de l'entreprise. Pour mener à bien les missions qui lui sont confiées, il doit maîtriser les nouvelles technologies de l'information et de la communication (réseaux sociaux, forums, blogs,...).

- ✓ Prendre en charge la relation client dans sa globalité et appréhender la relation client par de nouveaux canaux : sites web, applications et réseaux sociaux
- ✓ Assurer la gestion et le développement d'un porte-feuille clientèle
- ✓ Assurer les négociations commerciales en suivant la politique impulsée par l'entreprise

## + DE LA SAGESSE

L'atelier défense, Car'Ado, « lycéens au cinéma », sorties théâtre, cellule décrochage scolaire, lutte contre le harcèlement, programme ERASMUS, liens avec le Québec ( CEGEPS ), actions humanitaires, stages d'immersion, atelier DreamMakers, option langue des signes et sport, l'atelier «cultive ta science», la Sagesse Verte, club de philosophie, l'atelier éloquence, l'accueil de tous, la chaîne twitch

**OUTILS** : l'iPad en Classe, l'espace numérique de travail

## + ACCOMPAGNEMENT

Suivi des jeunes sérieux et adapté à chaque profil. Reflexion de poursuite d'études ou d'insertion professionnelle avec les enseignants.

**POINT FORT** : possibilité de stages à l'étranger via le programme ERASMUS

**Service mobilité du CFA Jean Bosco** : [mobilite@cfa jeanbosco.fr](mailto:mobilite@cfa jeanbosco.fr)

## + PARTICULARITÉ

### formation par apprentissage

en apprentissage : lundi, mardi et 1 mercredi sur 2 matin en cours (suivant calendrier)



Locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite et mise en place d'une adaptation des moyens de la prestation.  
Réglementation ERP.

Contact lycée la Sagesse: [ash@lasagesse-vals.com](mailto:ash@lasagesse-vals.com)

Service handicap du CFA Jean Bosco: [handicap@cfa jeanbosco.fr](mailto:handicap@cfa jeanbosco.fr)



BTS  
**NDRC**

+ d'infos sur le site internet

**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.*

### + MODALITÉS

**PRÉ-REQUIS :** Baccalauréat général, professionnel ou technologique

**VALIDATION :** obtention du BTS NDRC

Diplôme équivalent à un Bac+2

De niveau 5 avec possibilité de valider par blocs de compétences  
Passerelle possible vers une poursuite d'études sur un niveau de qualification supérieur

**EVALUATION :** Épreuves ponctuelles orales et écrites conformes au référentiel

**NOMBRE DE PLACE :** 20 / an

**DÉROULEMENT :** année scolaire

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES :** Cours en salles / bacheliers ou sur plateaux techniques

**DURÉE :** 2 ans

### + DÉBOUCHÉS

**MÉTIER :** conseiller de vente et de services / chargé de la clientèle / vendeur / conseiller e-commerce / ...

**ÉTUDES :** LMGO spécialité RSE / licence professionnelle ou bachelor ( L3 ) / insertion en 3ème année de spécialisation post-BTS en gestion ou management ou marketing / poursuite d'études au Québec / école de commerce ...

Voir la fiche RNCP n°38368

Date de publication de la fiche : 11/12/2023

Certificateur : Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche

### + TARIFS

**EN APPRENTISSAGE :** Pris en charge par l'OPCO de l'entreprise.

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. 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 son représentant légal». Les employeurs du secteur public répondent 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.

### + ADMISSION

**EN APPRENTISSAGE :** L'admission au sein de la formation se fait durant le 2nd semestre de l'année de terminale sur dépôt d'un dossier de candidature et entretien avec le responsable pédagogique ou via la plateforme Parcoursup.

Le délai d'accès est d'environ 15 jours.

Dès validation du dossier de candidature, le jeune peut se mettre à la recherche de son entreprise. L'entreprise est obligatoire pour intégrer la formation.

**TYPE D'ENTREPRISES :** commerce, point de vente.

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. (Art. L.6222-12 du code du travail)

## PREMIERE SESSION 2026

TAUX DE RÉUSSITE

TAUX D'INTERRUPTION EN COURS DE FORMATION

TAUX DE SATISFACTION

TAUX DE POURSUITE D'ÉTUDES

TAUX D'INSERTION PRO À 6 MOIS

DONT MÉTIERS VISÉS



Lycée & Centre de formation

**La Sagesse**  
Valenciennes

lycee@lasagesse-vals.com 03 27 46 27 33  
centre-formation@lasagesse-vals.com  
40 Rue de Mons 59300 Valenciennes

V5 - 01/01/2026