



**GESTION,  
MANAGEMENT,  
COMMERCIALISATION,  
COMMUNICATION**



Contact : 05 55 12 31 31

Site(s) de formation

- Lycée Marcel Pagnol

Limoges

Certificateur : MINISTRE DE  
L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA  
RECHERCHE

code RNCP : n°38368

Date de publication : 11/12/2023

# BTS Négociation et digitalisation de la relation client (NDRC)

## PRÉSENTATION MÉTIER

Le titulaire du BTS « Négociation et Digitalisation de la Relation Client » est capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités et tout type d'organisation, avec tout type de clientèle (B to B, B to C, B to G), quelle que soit la forme de la relation client (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité.

Il accompagne le client / usager tout au long du processus commercial et intervient sur l'ensemble des activités avant, pendant et après l'achat : conseils, prospection, animation, devis, veille, visites, négociation-vente/achat, suivi après-vente/achat.

Cet accompagnement se fait directement ou via un réseau de partenaires. Il est amené à établir des relations avec les collaborateurs et partenaires de l'organisation quel que soit le domaine fonctionnel (production, recherche et développement, marketing, financier, juridique, administratif, etc.).

## 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.

## PUBLICS / PRE-REQUIS

- Tout public
- Être titulaire d'un baccalauréat ou d'un titre professionnel de niveau

Un référent Handicap est à votre disposition pour l'analyse de vos besoins spécifiques et l'adaptation de votre formation. Contactez le GRETA.





### Durée

- Contrat de professionnalisation : 1 100 h
- Contrat d'apprentissage : 1 350 h

### Validation / Modalités d'évaluation

- BTS Négociation et digitalisation de la relation client (NDRC), diplôme de niveau 5
- Possibilités de certifications : TOSA, TOEIC
- CCF et épreuves ponctuelles
- Contrôle en cours de formation

### Modalités de formation

- Alternance hebdomadaire : 1 semaine en centre de formation, 1 semaine en entreprise
- Accompagnement et tutorat tout au long de la formation
- En présentiel

### Modalités de financement

- Contrat d'apprentissage
- Contrat de professionnalisation

### Tarif de référence\*

Prise en charge de la formation par :

- Les opérateurs de compétence (OPCO)
- CNFPT
- Employeurs publics

Gratuit pour l'alternant

\*Retrouvez nos conditions générales de vente sur le site Internet

# BTS Négociation et digitalisation de la relation client (NDRC)

## CONTENU

Le référentiel de certification est découpé en blocs de compétences :

**Bloc 1 - Relation client et négociation-vente** : Prospection clientèle, négociation client, organisation et animation d'évènement commercial.

**Bloc 2 - Relation client à distance et digitalisation** : Gestion de la relation client à distance, de l'e-relation et de la vente en e-commerce.

**Bloc 3 - Relation client et animation de réseaux** : Implantation et promotion de l'offre chez des distributeurs, développement et animation d'un réseau de partenaires, création et animation d'un réseau de vente directe.

**Culture générale et expression** : Communication écrite et orale.

**Communication en langue vivante étrangère (anglais)** : Compréhension de documents écrits, productions et interactions orales.

**Culture économique, juridique et managériale** : Analyse de situations, exploitation d'une base documentaire, proposition de solutions argumentées.

## DEBOUCHES PROFESSIONNELS / POURSUITE D'ÉTUDES

**Poursuite d'études** : Après un BTS NDRC il est possible de poursuivre en licence professionnelle dans le domaine du commerce ou du marketing, en école supérieure de commerce ou de gestion ou en école spécialisée par le biais des admissions parallèles.

**Métiers accessibles** : vendeur, négociateur, commercial, animateur de réseau/site e-commerce, téléconseiller, conseiller client à distance...

## MODALITES ET DELAIS D'ACCES

- Dossier de candidature (dépôt avant le 15/09)
- Inscription sur Parcoursup si éligible
- Accès après avoir signé un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation
- Accompagnement à la recherche de contrat