

# BTS NDRC

## NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

2 ANS  
NIVEAU 5

Le titulaire du BTS Négociation et digitalisation de la relation client (NDRC) est un commercial généraliste qui met en œuvre une stratégie commerciale et marketing afin de nouer une relation de proximité avec le client. Il gère de multiples points de contacts dans le cadre d'une stratégie omnicanale.

Il possède une culture numérique. Il accompagne le client tout au long du processus commercial et intervient avant, pendant et après l'achat.

Dans une constante relation client, il assure les fonctions de prospection de clientèle, de négociation-vente et d'animation de réseaux. Il maîtrise la relation client omnicanale et développe la relation client en e-commerce. Il développe et pilote un réseau de partenaires et anime un réseau de vente directe.



COMMERCE

RNCP 38368

Indicateurs :

- Mise en place de la formation en Septembre 2024
- 1ère session d'examen en 2026

# BTS NDRC

## NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

### OBJECTIFS :

- Savoir produire, publier et assurer la visibilité des contenus digitaux, impulser, entretenir et réguler une dynamique e-relationnelle, développer la relation client en e-commerce, dynamiser un site de e-commerce, faciliter et sécuriser la relation commerciale, diagnostiquer l'activité de e-commerce

### PROGRAMME :

- Culture générale et expression
- LVI : Anglais
- Culture juridique, économique et managériale
  
- Bloc 1 : Relation Client et négociation - vente
- Bloc 2 : Relation Client à distance et digitalisation
- Bloc 3 : Relation client et animation réseaux

### VALIDATION :

Diplôme Education Nationale : BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

### POURSUITES D'ÉTUDES :

- Licence : L3 d'économie et gestion
- Titre : Responsable en Logistique à l'ISLTSUP'

### Licence pro :

- Licence pro métiers du commerce international
- Licence pro commerce et distribution
- Licence pro e-commerce et marketing numérique
- Licence pro manager technico-commercial

### EVOLUTION DE CARRIÈRE VERS LES MÉTIERS DE...

Vendeur, représentant, commercial terrain, négociateur, délégué commercial, conseiller commercial, chargé d'affaires ou de clientèle, technico-commercial, télévendeur, téléconseiller, téléopérateur, conseiller client à distance, chargé d'assistance, téléacteur, téléprospecteur, technicien de la vente à distance de niveau expert, Animateur commercial site e-commerce, assistant responsable e-commerce, commercial e-commerce, commercial web-e-commerce Marchandiseur, chef de secteur, e-marchandiseur Animateur réseau, animateur des ventes Conseiller, vendeur à domicile

### PUBLIC & PRÉREQUIS :

- Diplômés d'un baccalauréat général, technologique ou professionnel (Niveau 4)
- Diplômés du premier cycle de l'enseignement supérieur

### RECRUTEMENT/ADMISSION :

- Admission sur dossier, tests & entretien (Procédure PARCOURSUP pour l'apprentissage)

### Déroulement :

- Présentation de la formation : 1h00
- Tests écrits : 1h30
- Entretien individuel : 15 minutes (projet professionnel)

**Résultat des admissions définitives après acceptation de la candidature par l'entreprise d'accueil**

### FORMATION EN ALTERNANCE :

#### RYTHME DE LA FORMATION :

- 1350H de cours sur 2 ans
- 15 jours en centre / 15 jours en entreprise

#### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES :

- Cours du lundi au vendredi
- Présentiel
- Cas pratiques privilégiés

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION :

- Contrôles en cours de formation
- Epreuves ponctuelles

#### RÉMUNÉRATION :

En fonction de l'âge et de la grille de rémunération prévue par le code du travail ou convention collective

#### EFFECTIF :

- Minimum 8 alternants
- Maximum 24 alternants

#### STATUT :

- Contrat d'apprentissage : Apprenti
- Contrat de professionnalisation : Salarié

#### MODALITÉS FINANCIÈRES :

- Pas de frais de formation à la charge du stagiaire ou apprenti
- Prise en charge du coût de la formation par l'OPCO de la branche d'activité de l'entreprise