

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

| Rythme | Campus | Conditions |
|------------------------|-------------------------------|------------------------|
| Alternance sur 24 mois | Agen et Villeneuve-sur-Lot | Niveau 4 (BAC) minimum |

Introduction

Le BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC) consiste à former de futur vendeur-manager commercial.

C'est à dire des personnes capables de gérer la relation client dans sa globalité de la prospection à la fidélisation.

L'augmentation de la digitalisation dans les domaines commerciaux oblige le titulaire du BTS NDRC à se spécialiser sur les différents canaux digitaux en lien avec les sites web, les applications et les réseaux sociaux.

Le titulaire de ce diplôme contribue positivement à la croissance du chiffre d'affaires ainsi qu'à l'efficacité de la politique commerciale.

[Diplôme de niveau 5 inscrit au RNCP 38368 - MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE - Enregistré le 01/01/2024](#)

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

Durée et rythme

- 1350 heures de formation sur 2 an de septembre N à juin N+2 en contrat d'apprentissage (169 jours).

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

- Formation accessible au travers des dispositifs contrat de professionnalisation, financement Pôle Emploi, CPF, Plan de formation de l'entreprise, CPF de Transition et pro-A.
- Possibilité de valider un ou plusieurs blocs.
- Nombre de participants limité à 25 personnes.
- 2 jour par semaine en formation (lundi et mardi) et quelques semaines complètes sur l'année.
- Formation en présentiel

Conditions d'admission

- Être titulaire d'un Baccalauréat ou d'un titre certifié de niveau 4 au RNCP.
- Réussir les tests et entretien de sélection.
- Signer un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation avec une entreprise ou valider l'accès à la formation via un des autres dispositifs prévus (CPF, Plan de formation de l'entreprise, CPF de Transition et pro-A).

-
- Equivalence : Diplôme de niveau 5 (Bac+2).
 - Passerelles : dispense d'unité pour les épreuves validées dans le cadre de l'ancien diplôme (BTS Négociation et Relation Client), dispense d'unité pour les épreuves validées en cas de redoublement. Les candidats titulaires d'un BTS d'une autre spécialité, d'un DUT ou d'un diplôme national de niveau 5 ou supérieur seront, à leur demande, dispensés de subir l'épreuve U1 Culture générale et expression » ainsi que l'unité U2 Communication en langue vivante étrangère. Les candidats titulaires d'un BTS d'une autre spécialité, d'un DUT ou d'une licence ayant validé une unité d'enseignement de droit, économie et management au cours de leur formation sont, à leur demande, dispensés de subir l'unité U3 « Culture économique, juridique et managériale ».

Méthodes pédagogiques

Des formateurs expérimentés animent cette formation dans une approche pragmatique et professionnelle. Chacun est doté d'une expérience professionnelle significative et d'un diplôme en corrélation avec les compétences transmises. Dans le respect du Référentiel du BTS Négociation et Digitalisation de la relation Client, sont proposés : des cours en présentiel, des applications, des vidéos, des jeux de rôle et simulations, des travaux de groupe, des conférences, des rencontres

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

avec des professionnels, un apprentissage de la culture collaborative, des business game...

Le CFA est doté de 3 salles informatiques et de postes informatiques équipés de logiciels en lien avec les enseignements dispensés.

A l'issue de la formation, l'apprenant sera capable de :

Bloc de compétences n°1 – Relation client et négociation – vente

- Cibler et prospecter la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un événement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale

Bloc de compétences n°2 Relation client à distance et Digitalisation

- Maîtriser la relation omnicanale
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client en e-commerce

Bloc de compétences n°3 Relation client et Animation de réseaux

- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- Développer et animer un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe

Culture générale et expression

- Appréhender et réaliser un message écrit
- Respecter les contraintes de la langue écrite
- Synthétiser des informations : fidélité à la signification des documents, exactitude et précision dans leur compréhension et leur mise en relation, pertinence des choix opérés en fonction du problème posé et de la problématique, cohérence de la production
- Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture
- Communiquer oralement

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

- **S'adapter à la situation : maîtrise des contraintes de temps, de lieu, d'objectifs et d'adaptation au destinataire, choix des moyens d'expression appropriés, prise en compte de l'attitude et des questions du ou des interlocuteurs**
- **Organiser un message oral : respect du sujet, structure interne du message**

LV1

- **Niveau B2 du CECRL pour les activités langagières suivantes :**
 - **Compréhension de documents écrits**
 - **Production et interaction écrites**
 - **Production et interaction orales**
- **Niveau B2 du CECRL pour l'activité langagière suivante :**
 - **Compréhension de l'oral**

Culture économique, juridique et managériale

- **L'épreuve vise à évaluer les capacités du candidat à :**
 - **Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée**
 - **Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale**
 - **Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales adaptées aux situations proposées**
 - **Etablir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique**
 - **Exposer ses analyses et ses propositions de manière cohérente et argumentée.**

Bloc développement durable

Comprendre les enjeux de transition écologique selon une thématique donnée

Mettre en œuvre une action impactante au sein de son entreprise

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Évaluation

En cours de formation, chaque matière est évaluée sous forme de contrôle continu (devoirs écrits et évaluations orales, QCM, 3 BTS blancs, ...).

Les modalités et dates de passage de l'examen du BTS Négociation et Digitalisation de la relation Client, sont définies et organisées par le Ministère de l'Éducation Nationale et le Rectorat de l'Académie de Bordeaux. La formation est validée par un diplôme d'État de niveau 5.

Modalités d'examen

Culture générale et expression – Coeff.3 – Ecrit de 4h

Communication en langue vivante étrangère 1 – Coeff.3 – Oral de 30min avec 30 min de préparation

Culture économique, juridique et managériale – Coeff.3 – Ecrit de 4h

Relation client et Négociation-vente – Coeff.5 – Oral de 1h avec 40 min de préparation

Relation client à distance et Digitalisation – Coeff.2 – Ecrit de 3h + Coeff.2 – Oral de 40min

Relation client et Animation de réseaux – Coeff.3 – Oral de 40min

Langue vivante étrangère 2 – Facultatif (différente de celle choisie à l'épreuve obligatoire) – Coeff.1 – Oral de 20min avec 20 min de préparation

Débouchés :

Poursuite d'études :

- [Bac+3 RDC](#)
- [Bac+3 CP Web](#)

Taux Poursuite d'études 2022 : 80%

Débouchés :

- **Action commerciale :**
 - [Conseiller commercial auprès de particuliers \(ROME : D1403\)](#)
 - [Vente de véhicules \(ROME : D1404\)](#)
 - [Conseiller commercial auprès des grands comptes et entreprises \(ROME : D1402\)](#)
- **Relation client :**

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

- [Conseiller de clientèle en banque \(ROME : C1203\)](#)
- [Téléconseiller en banque \(ROME : C1201\)](#)
- [Assurance \(ROME : C1102\)](#)
- **Digital :**
 - [E-commercial, Web-commercial \(ROME : E1101\)](#)

[Plus d'informations ici](#)

Financement

- Coût indicatif de la formation en contrat d'apprentissage : 8 417€ par an, coût indicatif de la formation en contrat de professionnalisation : 8 550€ par an.
- Dans le cadre d'un contrat en alternance, les frais pédagogiques sont pris en charge par l'OPCO de l'entreprise.
- Il n'y a aucun reste à charge pour l'alternant.

Chiffres Clés

| Taux de réussite 2024 | Taux de réussite 2023 | Taux de réussite 2022 |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 78,6% | 92,9% | 100% |

| Taux de présentation aux examens | Taux de poursuite d'étude | Taux d'insertion à 6 mois | Taux de rupture | Taux d'abandon |
|----------------------------------|---------------------------|---------------------------|-----------------|----------------|
| 100% | 50% | 35% | 24% | 4% |

Lieux aménagés et modalités adaptées pour faciliter l'accès et l'usage aux personnes en situation de handicap.