



BTS N.D.R.C

Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Qu'est-ce qu'un BTS ?

C'est un diplôme délivrant un niveau BAC+2 reconnu par le ministère de l'éducation nationale.

Le sigle BTS signifie Brevet de Technicien Supérieur et se dispense sur deux années consécutives.

«BTS négociation et digitalisation de la relation client » – Code NSF 312 – Certification professionnelle de niveau 5(Eu) - Enregistrée au [RNCP n° 38366](#) par Arrêté du 19 février 2018 modifié portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « Négociation et digitalisation de la relation client » (JORF n°0054 du 6 mars 2018) avec effet jusqu'au 31 Décembre 2028 – Certifié par le Ministère de l'éducation nationale/MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE

Pour quels métiers ?

Vendeur/vendeuse, Commercial(e), Représentant(e), Courtier, Négociant, Attaché(e) commercial(e), Téléprospecteur / Téléprospectrice, Animateur / animatrice réseau, Animateur / Animatrice des ventes...

Prérequis

Baccalauréat ou Titre niveau IV (niveau 4 de la nomenclature européenne)

Objectifs

- Répondre aux exigences du référentiel Éducation Nationale
- Le titulaire du BTS NDRC a pour perspective de gérer la relation client dans sa globalité, de la prospection jusqu'à la fidélisation.

Cursus au choix

- > 1100 heures en contrat de professionnalisation
- > 1350 heures en contrat d'apprentissage

Pour en savoir plus sur le coût de la formation
[Cliquez ici](#)

Rythme

1 journée par semaine et 1 semaine par mois

Poursuite d'études

Vers les Titres et/ou diplômes de niveau 6
[Voir notre catalogue de formation](#)

Évaluations

Évaluations en cours de formation :

- Contrôles continus : études de cas, quizz, exposés, mots croisés, vidéos ...
- 3 examens blancs
- Entraînement à l'oral

EFFECTIF

15 par classe maximum

CERTIFICATION



Contenu

Compétences générales

Culture générale et expression :

Vérifier l'aptitude des candidats à communiquer avec efficacité

LV1 Anglais :

Évaluer la compréhension de la langue vivante étrangère orale

Culture économique juridique et managériale :

Mobiliser les compétences économiques, juridiques et managériales des candidats pour la réalisation des objectifs et des activités de l'entreprise.

Compétences professionnelles

Relation Client et Négociation – Vente :

Cibler, prospecter, négocier et accompagner la relation client, organiser et animer un événement commercial, exploiter, mutualiser l'information commerciale, Gestion commerciale

Relation client et Animation de Réseaux :

Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs, développer et piloter un réseau de partenaires, Créer et animer un réseau de vente directe

Relation Client à Distance et Digitalisation :

Maîtriser la relation client omnicanale, animer la relation client digitale, développer la relation à distance

Évaluations examen final :

ÉPREUVE	COEF	NATURE	DURÉE
Culture Générale et Expression	3	Écrite	3h
LV1 (anglais)	3	Orale	30' + 30'
Culture Économique Juridique et Managériale	3	Écrite	4h
Relation Client et Négociation-Vente	5	Orale	40' + 40'
Relation client à distance et digitalisation	4	Orale	3h + 40'
Relation client et animation de réseaux	3	Orale	30'

