

# BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT (NDRC)

DIPLÔME D'ÉTAT

BAC +2 | RYTHME DE LA FORMATION : ALTERNÉ

## OBJECTIFS

Le BTS NDRC forme en 2 ans des commerciaux généralistes, capables d'exercer dans tous les secteurs d'activités et dans tout types d'organisation, avec tout type de clientèle (B to B, B to C, B to G), quelque soit la forme de la relation client (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité. Il investit les contenus commerciaux liés à l'usage des sites web, applications et réseaux sociaux et doit posséder une véritable culture numérique pour agir à tout moment et en tout lieu.

## PUBLIC

Alternants, salariés (reconversion, promotion), étudiants, demandeurs d'emploi

## PRÉREQUIS

Niveau BAC  
Autre profil : contactez-nous.

## EXEMPLES DE MISSIONS DANS LE CADRE DE L'ALTERNANCE

- > Gérer un portefeuille clients
- > Organiser un évènement commercial
- > Accompagner, conseiller et traiter les demandes des clients
- > Conseiller en matière d'expérience de consommation
- > Mettre à jour les data clients
- > Constituer un réseau de partenaire

- > Animer es réseaux sociaux, ainsi que des communautés et des forums
- > Publier du contenu à caractère commercial sur un site web
- > Valoriser l'offre et les promotions commerciales sur le web
- > Analyser les résultats des ventes et des opérations de e-commerce

## DURÉE

2 ans

## ALTERNANCE par semaine



○ ENTREPRISE ● FORMATION

## ENCADREMENT

Chaque stagiaire bénéficie d'une formation et d'un suivi pédagogique individualisé, encadré par les formateurs, un responsable pédagogique et un conseiller en formation. Les membres de cette équipe sont les interlocuteurs privilégiés du stagiaire pour la réussite de son parcours pédagogique et professionnel.

La liste des formateurs correspondant à la formation suivie est remise avant l'entrée en formation, lors de l'entretien avec le conseiller en formation.

La formation comporte des apprentissages individuels et/ou collectifs et l'accès à des ressources et compétences locales et/ou à distance.

Au début de son parcours le stagiaire reçoit un livret de rentrée.

## CARRIÈRES PROFESSIONNELLES

- > Vendeur(se)
- > Commercial(e) terrain
- > Négociateur(trice)
- > Chargé(e) d'affaires ou de clientèle
- > Conseiller(e) clients à distance
- > Commercial(e) web e-commerce
- > Marchandiseur(se)
- > Vendeur(se à domicile)

Type de structures :

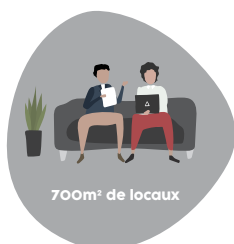
- > Toute forme d'organisation proposant des biens ou des prestations de service : artisanale, commerciale, industrielle, associative, publique, etc.
- > Entreprises de toute taille et de tout domaine d'activités (peut parfois exiger l'acquisition de compétences sectorielles complémentaires)

## POURSUITES D'ÉTUDES

BACHELOR (BAC +3)

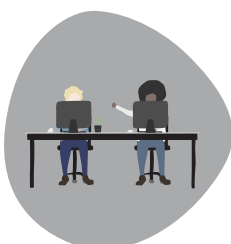
- > Marketing et Communication
- > Marketing et Management de l'évènementiel
- > Marketing et Affaires Internationales
- > Marketing et Management du Web
- > Marketing et Grande Distribution
- > Gestion des Ressources Humaines
- > Immobilier

## LES MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES



700m² de locaux

Possibilité de déjeuner sur place ou dans l'environnement proche



Salles informatiques & WIFI



Suite Office 345  
Espace de stockage en ligne ENT'



Photocopieurs



Bibliothèque



Salles équipées avec vidéoprojecteur



**PROGRESSION PÉDAGOGIQUE**

**UNITÉS**

**U1 : Culture générale et expression**

- > Respecter les contraintes de la langue écrite
- > Synthétiser des informations
- > Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture
- > S'adapter à la situation
- > Organiser un message oral

**U2 : Langue vivante étrangère**

- > Niveau B2 du CECL<sup>2</sup> pour les activités langagières suivantes :
- > Compréhension de documents écrits
- > Production et interactions orales

**U3 : Culture économique juridique et managériale**

- > Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale
- > Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales
- > Établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique
- > Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée

**DOMAINES D'ACTIVITÉS**

**U4 : Relation client et négociation-vente**

**Développement de clientèle**

- > Gestion de portefeuille clients
- > Animation d'opérations de prospection

**Négociation, vente et valorisation de la relation client**

- > Elaboration d'un diagnostic client
- > Proposition, négociation et vente d'une offre personnalisée
- > Accompagnement du client

**Animation de la relation client**

- > Participation à des salons
- > Organisation d'opérations commerciales
- > Animation d'espaces commerciaux

**Veille et expertise commerciales**

- > Reporting de l'activité commerciale
- > Qualification de Data client
- > Diagnostic en termes de relation client et de performance commerciale

**U5 : relation client à distance et digitalisation**

**Gestion de la relation client à distance**

- > Prospection et identification d'opportunités commerciales
- > Vente à distance
- > Accompagnement, conseil et traitement des demande clients
- > Mise à jour des data client
- > Supervision et animation d'équipe

**Gestion de la e-relation**

- > Animation de communautés, de forums et de réseaux sociaux
- > Animation de site et publication de contenus à caractère commercial
- > Suivi, modération et exploitation des échanges
- > Maintien de la visibilité digitale

**Gestion de la vente en e-commerce**

- > Valorisation en ligne de l'offre et des promotions commerciales
- > Suivi et régulation du processus de vente
- > Mise en œuvre d'animations commerciales en e-commerce
- > Évaluation du trafic et du référencement du site
- > Analyse de résultats des ventes et des opérations de e-commerce

**U6 : Relation client et animation de réseaux**

**Animation de réseaux de distributeurs**

- > Négociation de l'implantation de l'offre sur le lieu de vente
- > Conseil en matière d'expérience de consommation
- > Mise en œuvre d'animations
- > Suivi et développement du référencement

**Animation de réseaux de partenaires**

- > Sélection et constitution de réseaux de partenaires, d'apporteurs d'affaires et de prescripteurs
- > Animation, stimulation de développement de réseau
- > Évaluation des performance du réseau

**Animation de réseaux de vente directe**

- > Animation, vente et conseil a domicile
- > Développement d'un réseau de conseillers de vente à domicile

**ACCOMPAGNEMENT, CONDUITE DE PROJET, ET ÉVALUATIONS**

- > Accompagnement individualisé et collectif (entreprise, formation, dossiers...)
- > Thématiques
- > Évaluations sommatives et formatives

**> HORAIRES**

La formation se déroule habituellement par demi-journées, de 8 h à 12 h et de 13 h à 17 h. Des ateliers peuvent être proposés en sus après 17 h.

La répartition horaire par matière ou par module est susceptible de subir des modifications en fonction du niveau initial de l'élève et/ou du groupe, de son parcours individualisé et de son accompagnement. Il en est de même pour le programme.

**> SUIVI DE L'EXÉCUTION DU PROGRAMME**

Un émargement est réalisé par demi journée, il est signé par le stagiaire et le formateur. Le stagiaire reçoit à son inscription des codes personnels pour consulter son planning, des ressources pédagogiques et ses résultats d'évaluations sur l'ENT<sup>1</sup>.

**> APPRÉCIATION DES RÉSULTATS**

Examens écrits et oraux en cours et en fin de formation mentionnant les objectifs, la nature, la durée de l'action ainsi qu'un résultat de l'évaluation.

Le stagiaire reçoit une attestation de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature, la durée de l'action ainsi qu'un résultat de l'évaluation.

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client, diplôme délivré par l'Éducation Nationale après réussite aux examens.

**> RÈGLEMENT D'EXAMENS**

<b>&gt; E1 : CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION</b>		
FORME	COEFF.	DURÉE
Écrite	3	4 h
<b>&gt; E2 : COMMUNICATION EN LANGUE VIVANTE ETRANGÈRE</b>		
Orale	3	(30 mn*) + 30 mn
<b>&gt; E3 : CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE</b>		
Écrite	3	4 h
<b>&gt; E4 : RELATION CLIENT ET NÉGOCIATION-VENTE</b>		
Orale	5	(40 mn*) + 1 h
<b>&gt; E5 : RELATION CLIENT À DISTANCE ET DIGITALISATION</b>		
Écrite + Orale	4	3 h + 40 mn
<b>&gt; E6 : RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX</b>		
Orale	3	40 mn

\* Temps de préparation

L'obtention d'une moyenne de 10/20 permet de valider le diplôme.

**> NOMBRE DE STAGIAIRES**

Un groupe de 5 à 25 participants.

Pour les personnes en activité professionnelle ou ayant eu une activité professionnelle significative, la formation peut également être validée par VAE<sup>3</sup> partielle ou totale ou par blocs de compétences (CCP<sup>4</sup>).

> Pour ce type de parcours, consultez votre conseiller en formation.

Le programme est découpé en blocs de compétences. Chaque bloc peut être réalisé et validé de façon autonome et indépendante. L'examen se déroule alors sous forme ponctuelle. La moyenne à chaque bloc permet l'obtention du diplôme.

<sup>1</sup> ENT : Espace Numérique de Travail

<sup>2</sup> CECL : Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues

<sup>3</sup> VAE : Validation des Acquis de l'Expérience

<sup>4</sup> CCP : Certificat de Compétence Professionnelle