BAC +2 - NIVEAU 5

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT (NDRC)



GFS Grande École de l'Alternance

DIPLÔME D'ÉTAT : RNCP [1] 38368 (JO 11/12/2023)

NIVEAU 5 : Cadre Européen des Certifications

CODE DIPLÔME 32031212

CODE NSF 312 : Commerce, vente

DIPLÔME DÉLIVRÉ PAR LE MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION

PUBLIC

Alternants, salariés, étudiants, demandeurs d'emploi, travailleurs indépendants

Accessible aux personnes en situation d'handicap (PSH)

ADMISSION

Candidature en ligne ou sur Parcoursup.
Recrutement sur dossier, entretien, étude personnalisée de votre projet de formation avec un conseiller en réussite professionnelle et courrier d'admission.

Prérequis

Intégration en 1ère année : BAC ou équivalent

BAC > BTS Année 1 > BTS Année 2 > Validation : Brevet de Technicien Supérieur (BTS) BAC +2

Autre situation : contacter GFS

Voies d'accès à la formation

L'accès à une action de formation varie en fonction de votre parcours antérieur, de votre situation actuelle et de votre projet futur.

Alternance

> Acquérir une expérience significative, se professionnaliser

Contrat d'apprentissage ou de professionnalisation.
Formation en alternance financée par un Opérateur de Compétences (OPCO) ou un établissement public.
La formation est gratuite pour le bénéficiaire.

Initiale alternée

> Découvrir le monde de l'entreprise avec une immersion professionnelle

Formation initiale alternée financée par l'apprenant :
Frais d'inscription annuels : 150 € net*
Frais de scolarité annuels : 3500 net

*350 € net pour les étudiants qui viennent de l'étranger.

Possibilité de demander un financement total ou partiel à l'entreprise, dans le cadre d'un partenariat éducatif.

Formule pro

> Se réorienter (reconversion), développer et valider ses compétences

Pour les salariés, demandeurs d'emploi, indépendants, avec expérience professionnelle (selon votre statut) : Compte personnel de formation (CPF), Plan de Développement des Compétences (PDC), CPF de Transition, Promotion par l'alternance (Pro-A), Contrat de Sécurisation Professionnelle (CSP).

Votre validation peut être réalisée en VAE (Validation des Acquis de l'Expérience).
Parcours individualisé et financement sur devis en fonction de l'expérience.

Rythme de la formation

Grâce à des périodes alternées en entreprise et en centre de formation, le rythme de formation permet de concilier une formation complète avec une immersion professionnelle.

Durée de la formation

Nombre d'heures : 1350 h. La durée du parcours de formation est modulable selon la voie d'accès.

Objectifs et exemples de missions

Ce BTS forme des commerciaux généralistes qui mettent en œuvre une stratégie commerciale et marketing afin de nouer une relation de proximité avec le client. Ils gèrent de multiples points de contacts dans le cadre d'une stratégie ominicanale, possèdent une solide culture numérique, accompagnent le client tout au long du processus commercial et interviennent avant, pendant et après l'achat. En lien direct avec le client, le titulaire du BTS NDRC est un vecteur de communication interne et externe. Il porte les valeurs et la culture de l'organisation pour son propre compte ou celui d'un commanditaire. Il est capable de s'adapter aux exigences de son activité et réalise ses missions dans le respect des règles éthiques et déontologiques. 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.

> Cibler et prospecter la clientèle
> Négocier et accompagner la relation client
> Organiser et animer un événement commercial
> Exploiter et mutualiser l'information commerciale
> 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
> Respecter les contraintes de la langue écrite
> Répondre de façon argumentée à une question posée
> S'adapter une situation d'échange
> Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale
> Proposer des solutions en mobilisant des notions économiques, juridiques ou managériales
> Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée
> Établir un diagnostic préparant une prise de décision stratégique

Suite de parcours et débouchés professionnels

Cette formation permet de poursuivre vos études vers un titre de **niveau 6** ou d'accéder à un emploi :

> Vendeur·se
> Chargé·e d'affaires
> Amimateur·trice réseau
> Commercial·e web e-commerce
> Marchandiseur·se
> Commercial·e terrain
> Négociateur·trice
> Conseiller·e commercial·e

Encadrement

Chaque apprenant bénéficie d'une formation et d'un suivi pédagogique individualisé, encadré par les formateurs, un responsable pédagogique et un conseiller en réussite professionnelle. Les membres de cette équipe sont les interlocuteurs privilégiés de l'apprenant 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 réussite professionnelle.
Un accompagnement individualisé se crée avant, pendant et après la formation.

Pour aller plus loin, passerelles et équivalences

Pour plus de détails sur ce parcours de formation, rendez-vous sur le site de France Compétences *https://francecompetences.fr* puis entrez le code RNCP de cette fiche. Vous pourrez également télécharger la fiche **Europass** de la formation.
Pour valoriser vos compétences et gérer votre carrière en France ou en Europe, rendez-vous sur la plateforme Europass : *https://europa.eu/europass/fr*

GRIMP Recherche d'entreprise
GFS ONLINE ENT, planning, notes, ressources
Microsoft 365 Adresse email et applications
Wi-Fi & écrans interactifs dans chaque salle
Logiciels métiers et/ou certifications
Bibliothèque & ludothèque à disposition
Accès photocopieur et numérisation
Espace de vie sur place

GFS Clermont-Fd • 4 place Charles de Gaulle, 63400 Chamalières • 04 73 19 53 00 • contact@gfs63.com • www.groupeformationsystemes.com

PRO-SYSTÈMES SARL au capital de 152 449 € - RCS Clermont-Ferrand B 377 891 999 - Établissement d'enseignement supérieur privé et technique - Centre de Formation des Apprentis (CFA) - Édition 09/2026

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT (NDRC)

ORGANISATION ET MODALITÉS DE LA FORMATION

Formation de 1 à 2 ans, adaptée selon parcours antérieur.
La formation est multimodale avec présence en centre, formation à distance (FOAD), formation en situation de travail (FEST).
Pour chaque stagiaire, un planning adapté à son statut est joint à la convention de formation.
La répartition horaire par matière ou par module est susceptible de subir des modifications en fonction du niveau initial de l'apprenant et/ou du groupe, de son parcours individualisé et de son accompagnement. Il en est de même pour le programme.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Pédagogie active : cas pratiques, participation à des concours, pédagogie inversée, partenariats pédagogiques avec des entreprises, thématiques professionnelles.

DÉLAI D'ACCÈS À LA FORMATION

De 1 jour à 3 mois en fonction du financeur.

HORAIRES

La formation se déroule par demi-journées : de 8 h 15 à 12 h 00 et de 13 h 00 à 16 h 45. Des masterclass peuvent être proposées en sus après 17 h 00.

NOMBRE DE STAGIAIRES

Un groupe de 5 à 30 participants.

SUIVI DE L'EXÉCUTION DU PROGRAMME

Un émargement est réalisé par demi-journée : il est signé par l'apprenant et le formateur. L'apprenant reçoit à son inscription des codes personnels pour consulter son planning, des ressources pédagogiques et ses résultats d'évaluations sur l'ENT [2].

RÈGLEMENT D'EXAMENS

Pour les personnes ayant suivi le cycle de formation :
Examens écrits et oraux en cours et en fin de formation avec remise de bulletins de notes et appréciation de l'équipe pédagogique.

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

L'obtention d'une moyenne de 10/20 permet de valider le diplôme. Le diplôme du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client est délivré par Ministère de l'Enseignement Supérieur de la Recherche et de l'Innovation après réussite aux examens.

JO n°177 au 02/08/2023

ÉPREUVE	FORME	DURÉE	COEFF.
CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION	ÉCRITE	3 H	3
ANGLAIS	ORALE	30 MN [1]	3
CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE	ÉCRITE	4 H	3
RELATION CLIENT ET NÉGOCIATION - VENTE	ORALE	1 H [2]	5
RELATION CLIENT À DISTANCE ET DIGITALISATION	ÉCRITE PRATIQUE	3 H 40 MN	4
RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX	ORALE	40 MN	3

[1] Plus 30 mn de préparation
[2] Plus 40 mn de préparation

Pour les personnes en activité professionnelle ou ayant eu une activité professionnelle significative :

Validation par blocs de compétence (ou CCP[3])
L'examen peut être validé par bloc 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.

VAE
La Validation des Acquis de l'Expérience permet de valider un certificat ou un diplôme représentant des compétences acquises lors de votre parcours professionnel. Pour ce type de parcours, consultez votre conseiller en réussite professionnelle ainsi que : *https://vae.gouv.fr/*

APPRÉCIATION DES RÉSULTATS

Consulter les indicateurs : *https://www.inserjeunes.education.gouv.fr*
Taux de réussite : **58,33**% en 2026 (12 présentés, 7 reçus)

PROGRESSION PÉDAGOGIQUE

UNITÉS

1. Culture générale et expression

Appréhender et réaliser un message écrit :
- 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

Communiquer oralement :
- S'adapter à la situation
- Organiser un message oral

2. Anglais

Niveau B2 du CECRL1 pour les activités langagières suivantes :
- Compréhension de documents écrits
- Production et interaction écrites
- Compréhension de l'oral
- Production et interaction orales

3. Culture économique, juridique et managériale

- L'intégration de l'entreprise dans son environnement
- La régulation de l'activité économique
- L'organisation de l'activité de l'entreprise
- L'impact du numérique sur la vie de l'entreprise
- Les mutations du travail
- Les choix stratégiques de l'entreprise

BLOCS DE COMPÉTENCES

1. 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
- Élaboration d'un diagnostic client
- Proposition, négociation et vente d'une offre personnalisée
- Accompagnement du client

Animation de la relation client
- Participation a 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

2. 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

3. 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 réseaux
- 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

[1] *RNCP : Répertoire National de la Certification Professionnelle*
[2] *ENT : Espace Numérique de Travail*
[3] *CCP : Certificat de Compétence Professionnelle*

PRO-SYSTÈMES SARL au capital de 152 449 € - RCS Clermont-Ferrand B 377 891 999 - Établissement d'enseignement supérieur privé et technique - Centre de Formation des Apprentis (CFA) - Édition 09/2026