

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Le BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client est un diplôme d'État de Niveau 5, délivré par le Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche. Enregistré au RNCP en date du 11-12-2023, sous le numéro 38368. Informations sur les passerelles : [ici](#).



Objectifs de la formation

L'objectif du BTS NDRC est de former des commerciaux polyvalents, capables de piloter la relation client dans un environnement omnicanal et digitalisé. La formation vise à développer des compétences en prospection, négociation, vente et fidélisation, tout en intégrant les nouveaux usages numériques et les attentes évolutives des clients. À l'issue du parcours, les diplômés sont en mesure d'accompagner le client à chaque étape du processus commercial, d'exploiter les outils digitaux et les données clients, et de construire des relations durables et personnalisées.

Débouchés professionnels

- Chargé de relation client
- Négociateur vente
- Community Manager
- Chargé de Relation Client à Distance
- Téléconseiller
- Animateur de Ventes

Poursuite d'études

Le titulaire du BTS NDRC peut faire le choix d'une poursuite d'études avec un Bachelor Responsable de Développement Commercial.

Conditions d'accès

Cette formation est accessible et s'adresse à toute personne titulaire d'un diplôme du BAC, d'un titre de niveau 4 ou de tout équivalent.

Les admissions se font après validation des étapes suivantes :

- Etude du dossier d'inscription
- Entretien de motivation
- Test de positionnement
- Entretien final avec le directeur

ALTERNANCE

INITIAL

Durée de la formation

2 années de formation
1 350 heures sur le cycle

Rythme de la formation

2 jours en formation
3 jours en entreprise

Date de rentrée

Les rentrées se font, chaque année, sur le mois de septembre.

Accessibilité handicap

Nos établissements sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Pour toute question, veuillez contacter notre référent handicap : Martin DEMORY - 06 21 94 54 51

Tarif de la formation

Si la formation est suivie en alternance, son coût est entièrement pris en charge par l'OPCO (opérateur de compétences) de l'entreprise.

Le coût de la formation en initial est de 3 500 € par année de formation. Nous avons également la possibilité de vous proposer la mise en place d'un échancier.

Contact – Fréjus

07 77 46 60 08

2740 RD4

83 600 Fréjus

Contact – Brignoles

06 10 11 37 24

sabrina.acaman@gmail.com

Contact – Cannes

07 88 47 59 81

68 Boulevard Carnot

06 400 Cannes

Contact – Draguignan

06 35 22 58 08

169 Avenue Maréchal Juin

83 300 Draguignan

contact@esc-acaman.com

www.esc-acaman.com



Contenu de la formation & Programme

UNITÉ U1 - 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

UNITÉ U2 - COMMUNICATION EN LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE 1

- Niveau B2 du CECRL pour les activités langagières suivantes :

Compréhension de documents écrits

Production et interactions orales

UNITÉ U3 - CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE

- 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

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

UNITÉ U4 - 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

UNITÉ U5 - RELATION CLIENT À DISTANCE ET DIGITALISATION

Maîtriser la relation omni-canal

Animer la relation client digitale

Développer la relation client en e-commerce

UNITÉ U6 - 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

Attribution de la certification

Le référentiel de certification est organisé en unités constitutives d'un ensemble de compétences et savoirs associés cohérent au regard de la finalité du diplôme. Chaque unité correspond à 1 (ou 2) bloc(s) de compétences et à une épreuve. Dans le cas où l'unité recouvre 2 blocs de compétences, l'épreuve est alors composée de deux sous-épreuves.

Le diplôme est obtenu par l'obtention d'une note moyenne supérieure à 10/20 à l'ensemble des épreuves. Le candidat ayant déjà validé des blocs de compétences peut être dispensé des épreuves correspondantes.