

## BTS NDRC - NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

### OBJECTIFS DE LA FORMATION :



Le titulaire du Brevet de Technicien Supérieur Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC) a pour perspective de devenir un vendeur-manager commercial qui gère la relation client dans sa globalité, de la prospection jusqu'à la fidélisation. En contact direct avec la clientèle ainsi que sur les canaux digitaux, il contribue à la croissance du chiffre d'affaires dans une logique de rentabilité et participe à l'efficacité de la politique commerciale. Il inscrit son activité dans une logique de réseau en privilégiant le travail coopératif. La maîtrise des technologies de l'information et de la communication spécifiques à son métier conditionne sa performance et sa productivité commerciales. Le titulaire de ce diplôme est la première interface entre l'entreprise et son marché. À ce titre, il participe à l'intelligence commerciale de l'organisation et contribue à l'efficacité de la politique commerciale.

### PRÉ-REQUIS ET 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).

### FINANCEMENT DE LA FORMATION :



- Tarifs sur demande.
- Dans le cadre d'un contrat en alternance, les frais pédagogiques sont généralement pris en charge par l'OPCO de l'entreprise.

### DURÉE - DÉLAIS ET MODALITÉS D'ACCÈS :



- 1350 heures de formation sur 2 ans de septembre N à juin N+2 en contrat d'apprentissage (169 jours).
- La formation est également accessible au travers des dispositifs contrat de professionnalisation (1120 heures – 140 jours), 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.

### RYTHME :



- 2 jours par semaine en formation.
- Quelques semaines complètes sur l'année.



### DÉBOUCHÉS :



- **Taux d'insertion professionnelle** : 2020 : 89% | 2019 : 91%
- **Débouchés** : Action commerciale : Conseiller commercial auprès de particuliers (ROME : D1403), en vente de véhicules (ROME : D1404), Conseiller commercial auprès des grands comptes et entreprises (ROME : D1402), Relation client : Conseiller de clientèle en banque (ROME : C1203), Téléconseiller en banque (ROME : C1201) ou assurance (ROME : C1102), Digital : E-commercial, Web-commercial (ROME : E1101)
- **Poursuite d'études** : BAC+3 Responsable de Développement Commercial, Chef de projet web et stratégie digitale,...
- **Taux de réussite** : 2022 : 100% | 2021 : 94% | 2020 : 75%

100%



NDRC

NÉGOCE

RELATION  
CLIENT

## CONTENU ET ÉPREUVES DU BTS NDRC :

### Culture générale et expression

Coeff 3 - écrit 4h



### Communication en langue vivante étrangère

Coeff 3 - oral 30 min\* +30 min



### Culture économique, juridique et managériale

Coeff. 3 - écrit 4h



### Relation client et négociation-vente

Coeff 5 - 40 min\* + 1h

Cibler et prospector la clientèle

Négocier et accompagner la relation client

Organiser et animer un évènement commercial

Exploiter et mutualiser l'information commerciale



### Relation client à distance et digitalisation

Coeff 4 - écrit 3h (coeff 2)

+ épreuve pratique - 40 min (coeff 2)

Maîtriser la relation omnicanale

Animer la relation client digitale

Développer la relation client en e-commerce



### Relation client et animation de réseaux

Coeff 3 - oral 40min

Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs

Développer et animer un réseau de partenaires

Créer et animer un réseau de vente directe

### Épreuve facultative LV2\*\*

Oral 20min\* + 20min

\* Temps de préparation

\*\* La langue vivante facultative est différente de celle choisie à l'épreuve obligatoire



CONTACT  
AGEN/VILLENEUVE

TÉL. 05 53 48 41 43  
CONTACTBS@SUDMANAGEMENT.FR