

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

OBJECTIFS

- ✓ Le technicien supérieur NDRC est un commercial généraliste, capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités et dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle (B to B, B to C, B to G), quelle que soit la forme de la relation client (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité.

PROGRAMME et COMPÉTENCES ASSOCIÉES

- **Relation client et négociation – vente**
 - Le développement de la clientèle
 - La négociation, vente et valorisation de la relation client
 - L'animation de la relation client
 - La veille et expertise commerciales
- **Relation client à distance et digitalisation**
 - La gestion de la relation client à distance
 - La gestion de la e-relation client
 - La gestion de la vente en e-commerce
- **Relation client et animation de réseaux**
 - L'animation de réseaux de distributeurs
 - L'animation de réseaux de partenaires
 - L'animation de réseaux
- **Culture générale et expression**
 - Genres et types de textes
 - Lecture de l'image
 - Lecture analytique
 - Techniques de l'écriture personnelle
 - Techniques de la synthèse de documents
 - Etude de thèmes culturels au programme annuel (B.O)
- **Anglais**
 - Consolidation, extension, diversification, adaptation des acquis linguistiques
 - Capable de comprendre et d'échanger dans une perspective professionnelle
 - Capable d'exploiter des sources d'information professionnelles en anglais dans le but d'un enrichissement culturel.
 - Capable d'analyser une situation de négociation compte tenu du contexte linguistique et socioculturel du pays considéré
- **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
- **Heures de pilotage et entraînement à l'examen**

MODALITES PEDAGOGIQUES

Formation en présentiel réalisée dans le cadre d'une alternance : centre de formation / entreprise. . Cours magistraux et pratiques, prêts d'ordinateurs portables, wifi et logiciels nécessaires fournis.

MODALITES D'EVALUATION

Evaluations ponctuelles et examens blancs en cours de formation
Selon référentiel de l'examen, validation de contenus en CCF
Passage de l'examen du BTS à l'issue de la formation

PUBLIC

Jeunes âgés de 16 à 29 ans souhaitant compléter leur formation initiale dans le cadre de l'alternance

PRE-REQUIS

Etre titulaire d'un baccalauréat ou d'une certification de niveau 4

MODALITES DE FINANCEMENT

Financement par les opérateurs de compétences dans le cadre d'un contrat en alternance

DUREE

2 ans - 1350h – Contrat d'apprentissage

MODALITES ET DELAIS D'ACCES

L'acceptation de la proposition sur Parcoursup et la signature du contrat d'alternance permet le démarrage de la formation sans délai.
Démarrage de la formation chaque année en septembre.

TARIF

Gratuit pour les alternants, formation prise en charge par les organismes financeurs.
Tarif en vigueur pour les étudiants temps plein, nous consulter

INTERVENANTS

Formateurs professionnels et intervenants spécialisés

VALIDATION

Passage de l'examen du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client - RNCP 38368 enregistré le 01/01/2024 par le Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche.

DATE ET LIEU

Nous consulter pour connaître les dates de formation
Formation proposée au centre de formation :
POLE SUP NOTRE-DAME à NEVERS

ACCESSIBILITE :

Toutes les formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap

CONTACT

Emmanuelle GALLON-LASSERRE
Tel : 03.86.71.87.03
Mail : e.gallon@csnd58.fr

Cette formation est accessible uniquement dans le cadre d'un contrat d'apprentissage.

Les étapes d'inscription sont les suivantes :

1. Postuler sur Parcousup : candidatures en apprentissage uniquement
2. Trouver un employeur avec ou sans notre aide
3. Signer un contrat de travail

Référent pédagogique : se renseigner auprès de POLE SUP NOTRE DAME NEVERS

Public en situation de handicap :

Le POLE SUP NOTRE DAME NEVERS vous propose de contacter son référent handicap, **Emmanuelle GALLON-LASSERRE** au **03.86.71.87.03** ou par mail à l'adresse suivante : **e.gallon@cnsd58.fr**, qui vous accompagnera dans les différentes démarches visant à faciliter votre accueil en formation.

Possibilité de valider un/ou des blocs de compétences :

Les redoublants ne sont pas tenus de repasser les matières validées lors de l'examen précédent (Conservation des notes pendant 5 ans)

Equivalences : diplôme niveau 5

Passerelles : Par le biais des admissions parallèles, poursuite possible en école supérieure de commerce ou de gestion ou en école spécialisée.

Suites de parcours :

- De nombreuses licences professionnelles compléteront votre parcours dans les métiers du commerce international, le e-commerce, la banque et les assurances mais aussi la distribution et le management de la relation commerciale.
- Licence LMD (L3 en économie-gestion ou en sciences de gestion)
- L3 Cnam Droit Economie Gestion parcours Analyse Financière et Économique POLE SUP NOTRE DAME
- L3 Cnam Droit Economie Gestion parcours Gestion des Ressources Humaines POLE SUP NOTRE DAME

Débouchés :

Le titulaire du BTS NDRC est un manager commercial qui gère l'intégralité de la relation client (en présentiel, à distance, via internet) de la prospection à la fidélisation. Professionnel de la négociation commerciale, il pilote et organise l'activité commerciale, négocie et assure les ventes, exploite et produit des informations commerciales, assure le management de l'activité commerciale et participe à la mise en œuvre et à l'évolution de la politique commerciale.

L'accélération de la digitalisation des activités commerciales conduit le titulaire du BTS NDRC à investir les contenus commerciaux liés à l'usage accru des sites web, des applications et des réseaux sociaux.

Exemples de Métiers : technico-commercial, animateur commercial site e-commerce, chargé d'affaires ou de clientèle, vendeur, responsable d'équipe, représentant, responsable de secteur, responsable e-commerce, superviseur.

Valeur ajoutée du Centre Scolaire Notre-Dame POLE SUP:

- Formateurs aguerris, et permanents
- Entreprises partenaires qui renouvellent leur confiance en Centre Scolaire Notre-Dame POLE SUP année après année

Chiffres clés concernant la formation (chiffres 2025- 20 apprenants en alternance au début de la formation et 12 candidats sur les 12 présentés à l'examen ont participé à l'enquête soit 100% de réponse) :

Taux de satisfaction des participants *	Taux de présentation à l'examen	Taux d'obtention du diplôme	Taux de ruptures de contrats	Taux d'interruption en cours de prestation	Taux de poursuite d'études	Taux d'insertion globale dans l'emploi	Taux d'insertion dans le métier visé
100%	60%	83,30%	55%	35%	70%	20%	20%

Portrait



Léa a obtenu un BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client au **Pôle Supérieur du Centre Scolaire Notre Dame** en alternance avec l'entreprise SUMA WOLSWAGEN de Nevers. Actuellement, elle poursuit son parcours académique avec un Bachelor en Management à la Burgundy School of Business de Dijon, en alternance avec l'entreprise ITI CONSEIL & KOIKIPASS à Nevers qui l'embauche ensuite en tant que « Responsable clients ».

* participants ayant passé l'examen et répondu au questionnaire de satisfaction



Mise à jour Novembre 2025