

# BTS NDRC

NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Diplôme d'Etat de Niveau 5

**Prérequis :** Être titulaire du Baccalauréat (ou tout titre de niveau 4).

**Rentrée :** Septembre  
**Durée :** 2 ans

**Inscription :** Janvier à Septembre  
**Statut :** Alternant

**Méthodes mobilisées et modalités d'évaluation :** Contrôle continu + BTS Blancs.  
Formation en présentiel, travaux en mode projet, pédagogie inversée, e-learning. Le diplôme est obtenu par l'obtention d'une note moyenne supérieure ou égale à 10/20 à l'ensemble des épreuves. Le candidat ayant déjà validé des blocs de compétences peut être dispensé des épreuves correspondantes.

Le titulaire du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client est un commercial généraliste, capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités et dans tout type d'organisation. Les types de clientèle peuvent être variés : B to B, B to C, B to G. La relation client peut prendre différentes formes : en présentiel, à distance, e-relation.

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.

Recommandations, avis, notations sur les réseaux sociaux, forums, blogs deviennent, de fait, des vecteurs de communication que le commercial doit intégrer pour développer la clientèle et avoir une forte réactivité.

Les activités du titulaire du BTS NDRC sont regroupées au sein de trois grands pôles couvrant les différentes formes de relation client :

- Relation client et négociation-vente
- Relation client à distance et digitalisation
- Relation client et animation de réseaux

Leur mise en oeuvre peut varier selon la taille, l'organisation des entreprises, les processus commerciaux, la nature et la complexité des produits ou des services commercialisés.

COMMERCE - GESTION - NÉGOCIATION - DIGITAL  
MANAGEMENT - MARKETING





Accessible aux personnes en situation de handicap

# PROGRAMME DE LA FORMATION

## OBJECTIFS

1. Relation client et négociation-vente
2. Relation client à distance et digitalisation
3. Relation client et animation de réseaux

## ENSEIGNEMENT GENERAL

### 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

### Langue vivante étrangère 1 - Anglais

- Compréhension de documents écrits
- Productions et interactions écrites
- Productions et interactions orales

### 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
- Etablir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique
- Exposer des analyses et des propositions de manière cohérent et argumentée

## ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL

### Pôle 1 : 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

### Pôle 2 : Relation client à distance et digitalisation

- Maîtriser la relation omnicanale
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client en e-commerce

### Pôle 3 : 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

## REGLEMENT DE L'EXAMEN

| Détails des épreuves                              | Coefficient | Forme  | Durée   | Détails des épreuves                              | Coefficient | Forme           | Durée     |
|---------------------------------------------------|-------------|--------|---------|---------------------------------------------------|-------------|-----------------|-----------|
| E1 - Culture générale et expression               | 3           | Ecrite | 3H      | E4 - Relation Client et Négociation-Vente         | 5           | Orale           | 40'+40'   |
| E2 - Langue vivante étrangère 1                   | 3           | Orale  | 30'+30' | E5 - Relation Client à Distance et Digitalisation | 2<br>2      | Orale<br>Ecrite | 40'<br>3H |
| E4 - Culture économique, juridique et managériale | 3           | Ecrite | 4H      | E6 - Relation Client et Animation de Réseaux      | 3           | Orale           | 30'       |