

RNCP 34030

Formacode(s) 34040/34561  
34076/34052



# BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC)

Alternance Rythme : 2 jours en CFA + 3 jours en Entreprise

(sauf août/septembre 2022, août/septembre 2023, avril/mai 2024)

## Le métier-les missions

Le titulaire du BTS Négociation et digitalisation de la relation client (NDRC) est un commercial généraliste qui met en œuvre une stratégie commerciale et marketing afin de nouer une relation de proximité avec le client. Il gère de multiples points de contacts dans le cadre d'une stratégie omnicanale. Il possède une solide culture numérique.

Il accompagne le client tout au long du processus commercial et intervient 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 intervient également dans la chaîne de valeur de ses clients pour favoriser leur développement.

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. Il assure les fonctions de prospection de clientèle, de négociation-vente et d'animation de réseaux.

Il maîtrise la relation client omnicanale et la développe en e-commerce. Il développe et pilote un réseau de partenaires et anime un réseau de vente directe.

## Les métiers accessibles

Le(la) titulaire du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client exerce son activité dans toute forme d'organisation : artisanale, commerciale ou industrielle, associative, publique, proposant des biens ou des prestations de services, quelle que soit sa taille, dès lors qu'elle met en œuvre une démarche commerciale.

Les emplois sont dénommés différemment selon les secteurs.

**A titre d'exemples**, ces professionnels sont identifiés actuellement sous les terminologies suivantes : Vendeur, Représentant, Commercial terrain, Négociateur, Délégué commercial, Conseiller commercial, Chargé d'affaires ou de clientèle, Technico-commercial, Télévendeur, Téléconseiller, Téléopérateur, Conseiller client à distance, Chargé d'assistance, Téléacteur, Téléprospecteur, Technicien de la vente à distance de niveau expert, animateur Commercial site e-commerce, Assistant responsable e-commerce, Commercial e-commerce, Commercial web-e-commerce Marchandiseur, Chef de secteur, E-marchandiseur animateur réseau, animateur des ventes Conseiller, Vendeur à domicile, Représentant, Ambassadeur .

## Objectifs

**A la fin de la formation, les alternants seront en capacité de :**

- Cibler et prospecter la clientèle.
- Négocier et accompagner la relation client.
- Organiser et animer un événement commercial.
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale.
- Maîtriser la relation omnicanale.
- 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.

## Publics Concernés

### Contrat d'Apprentissage :

- Avoir entre 16 et 29 ans (15 ans sous conditions ; âge maximum 34 ans sous condition).
- Pas d'âge limite : personne avec une RQTH, créateur/repreneur d'entreprise, sportif de haut niveau.

### Contrat de professionnalisation :

- Jeunes de 16 à 25 ans révolus pour compléter leur formation initiale.
- Bénéficiaires du RSA ou ASS ou AAH ou les personnes sortant d'un contrat CUI.
- Demandeurs d'emploi d'au moins 26 ans.

## Conditions d'accès

### Prérequis :

**Être titulaire d'un baccalauréat général, technologique, professionnel ou de tout autre diplôme de niveau 4 (ex IV) \*(Décret du 21.03.2019 fixant les conditions d'admission en BTS → \* Soit sont titulaires d'un titre ou diplôme classé dans le répertoire national des certifications professionnelles au niveau IV par la Commission nationale de la certification professionnelle, ou d'un diplôme reconnu conjointement par la France et un Etat partenaire. Peuvent par ailleurs être admis les candidats ayant suivi une formation à l'étranger autre que celles mentionnées aux alinéas précédents, par décision du recteur de région académique prise après avis de l'équipe pédagogique).**

### Aptitudes & savoir être requis :

Motivé (e), organisé (e), rigoureux(euse), capacités de communication, autonome, goût des contacts humains, savoir travailler en équipe.

### Personne en Situation de Handicap (PSH) :

Adaptation du dispositif d'accueil pour les personnes en situation de handicap (le cas échéant).

Personnalisation du parcours et déploiement de moyens de compensation en centre comme en entreprise.

→ Des référents handicaps sont mobilisés pour accueillir et informer la personne, participer à l'organisation du parcours de formation, communiquer sur l'accessibilité, assurer le lien avec les partenaires, ...

**Référent(e) Handicap : Sonia TSATSAS**

✉ : [dg@idevformation.com](mailto:dg@idevformation.com)

☎ : 04.13.25.92.13

**Durée : 1351 h en CFA**

**Contrat en alternance de 24 mois maximum**

### Horaires de la formation au sein du CFA :

De 9h00 à 12h30 et de 13h30 h à 17h00

## Modalités de recrutement et délais d'accès

**Suite demande/candidature : le demandeur sera contacté dans les 15 jours par IDEV**

### Informations et recrutement :

Information collective ou Rendez-Vous individuel (Se Munir d'un **CV et de VOS IDENTIFIANTS D'ACCES A VOTRE EMAIL** (votre email et votre mot de passe).

- Passation de tests de positionnement + Entretien individuel de motivation
- Analyse du CV + détermination d'un Plan Individualisé à la recherche d'un contrat ou mise en relation avec les entreprises partenaires.

## Programme de la formation

- **U1 Culture générale et expression**
- **U2 Langue vivante étrangère 1 : Anglais**
- **U3 Culture économique, juridique et managériale**

### Modules professionnels :

- **U4 Relation client et négociation-vente**
- **U5 Relation client à distance et digitalisation**
- **U6 Relation client et animation de réseaux**

## Méthodes mobilisées

### Formation individualisée

La méthodologie repose sur les principes fondateurs de l'éducation cognitive.

Elle est individualisée dans les parcours qu'elle propose, les contenus dispensés, la pédagogie mise en œuvre et dans le suivi personnalisé des apprenants.

Elle s'appuie sur la mise en œuvre de phases de travail individuelles et collectives à partir d'outils ludiques, attractifs et innovants (plateforme LMS, Serious Games...).

## Equipements et outils

- Postes informatiques équipés des logiciels bureautique, accès à internet haut débit, accès à la FOAD, imprimante, photocopieur, vidéoprojecteur...
- Supports pédagogiques et exercices d'application fournis à chaque alternant - Mise en Situation Professionnelle – FOAD – Escape Games.

## Modalités d'évaluation

- Evaluation formative et auto-évaluation tout au long de la formation.
- Examens blancs.
- Livret d'apprentissage, attestation de fin de formation, bilan individuel à la fin de chaque année de formation.

## Modalités de certification

Inscription et présentation aux examens de l'Education Nationale (Session de Juin / Résultats en Juillet)



## Possibilité de valider 1 ou des Blocs de compétences.

Conformément au règlement d'examen :

- **E1 : Culture Générale et Expression**  
Epreuve écrite (coef 3) (durée 4h)
- **E2 : Langue vivante Etrangère 1 : Anglais**  
Epreuve orale (coef 3) (durée 30 min + 30 min de prépa)

ET passation d'une certification obligatoire en Anglais : seule la présence à la certification est prise en compte, cette certification ne donne pas une note prise en compte pour le calcul de la moyenne de BTS. « *le candidat se présente au moins à une certification en langue anglaise faisant l'objet d'une évaluation externe et étant reconnue au niveau international et par le monde socio-économique . (Possibilité de dispense suivant conditions).*

- **E3 Culture économique, juridique et managériale :** Epreuve écrite (coef 3) (durée 4h)
- **E4 Relation client et négociation-vente :**  
Epreuve orale (coef 5) (durée 1h + 40 min de prépa)
- **E5 Relation client à distance et digitalisation**  
Epreuve écrite et pratique (coef 4) (durée : 3h40)
- **E6 Relation client et animation de réseaux**  
Epreuve orale (coef 3) (durée 40 min)

## Equivalences/ Passerelles autres certifications

### **Pas de liens avec d'autres certifications professionnelles, certifications ou habilitations**

Des dispenses d'épreuves à l'examen sont possibles à la demande du candidat

**conformément à l'Arrêté du 24 juin 2005** fixant les conditions d'obtention de dispenses d'unités au brevet de technicien supérieur : « *Les candidats à l'examen d'une spécialité de brevet de technicien supérieur titulaires d'un brevet de technicien supérieur d'une autre spécialité, d'un diplôme universitaire de technologie ou d'un diplôme national de niveau III ou supérieur sont, à leur demande, dispensés de subir l'unité de « français », « expression française », « culture générale et expression » ou assimilée. Les candidats à une spécialité de brevet de technicien supérieur titulaires d'un brevet de technicien supérieur d'une autre spécialité ou d'un diplôme universitaire de technologie et ayant validé au cours de leur formation une unité d'enseignement d'économie-droit sont, à leur demande, dispensés de subir l'unité d'économie et droit.* »

## Suites de parcours possibles

- Licences du domaine commercial, économie-gestion, droit, banque, assurances, management et gestion de la relation client, communication, ...
- Ecoles de commerce.
- Poursuite de parcours dans le cadre de la formation tout au long de la vie.  
Exemples : secteur des services (la télécommunication, la banque, l'assurance, la communication ou encore la publicité) ...

## Lieu de formation



IDEV Marseille 13016  
IDEV Marignane 13700  
IDEV Aix en Provence 13090  
IDEV Chateaubernard 13160

✉ : [dg@idevformation.com](mailto:dg@idevformation.com)

☎ : 04.13.25.92.13 – 06.71.70.37.56

## Prochaine(s) session(s)



Nous contacter pour obtenir les dates précises à l'adresse suivante: [dg@idevformation.com](mailto:dg@idevformation.com)

## Accessibilité

### Transports en commun :

Plusieurs lignes de bus desservent nos centres et notamment : « Lecar » Aix-Marseille , le réseau RTM, la RDT 13, la TCRA, ...

### Restauration :

- Salle à disposition équipée d'un micro-onde pour la pause méridienne.
- Snacks et Établissements de restauration rapide à 300 m (livraison possible).

### Mobilité :

Un référent mobilité est nommé et pourra « étudier » avec vous la possibilité d'effectuer une partie de votre apprentissage dans une entreprise au niveau national et/ou international.

**Contact : Claude BASQUIN**

✉ : [claud.basquin@idevformation.com](mailto:claud.basquin@idevformation.com)

☎ : 04.13.25.92.13

## Coût de la Formation

- 100% prise en charge par l'OPCO si contrat d'apprentissage ou contrat de professionnalisation
- A partir de **8500 € par année de formation** (pour les personnes en auto-financement et/ou mobilisant leur Compte Personnel de Formation et/ou dont le projet de formation est pris en charge par leur Entreprise).
- Devis personnalisé selon projet.