



**RNCP 38368**  
**Formacodes : 34040 ;**  
**34561 ; 34076**

## **BTS – Négociation et Digitalisation de la Relation Client** (Niveau 5)

**Alternance rythme global : 2 jours en Centre / 3 jours en Entreprise**

**Durée : 1 351 h en Centre – Contrat en alternance de 24 mois maximum**

### **Le métier - les missions**

L'activité du titulaire du brevet de technicien supérieur **Négociation et Digitalisation de la Relation Client** (NDRC) s'inscrit dans un contexte de mutations profondes et permanentes des métiers commerciaux, liées elles-mêmes aux évolutions et à la place qu'occupe la fonction commerciale dans les stratégies des entreprises et des organisations.

Le/la technicien(ne) supérieur(e) NDRC est un(e) commercial(e) 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.

Le/la titulaire du BTS NDRC accompagne le client/usager tout au long du processus commercial et intervient sur l'ensemble des activités avant, pendant et après l'achat : conseils, prospection, animation, devis, veille, visites, négociation-vente/achat, suivi après-vente/achat. Cet accompagnement se fait directement ou via un réseau de partenaires.

### **Les métiers accessibles**

Les appellations du métier sont principalement les suivantes (*A titre d'exemple*) :

- Vendeur/Vendeuse,
- Commercial(e) terrain,
- Négociateur / Négociatrice,
- Délégué(e) Commercial(e),
- Conseiller(ère) Commercial(e),
- Chargé(e) d'affaires ou de clientèle,
- Technico-commercial(e),
- Télévendeur(euse), Téléconseiller(ère), Téléopérateur/-trice,
- Animateur/-trice réseau, Animateur/-trice des ventes
- Chef(fe) de secteur, E-marchandiseur(e)

**Objectifs** : A la fin de la formation, les Alternant(e)s seront en capacité de (d') :

→ **Assurer la Relation Client et la 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

→ **Assurer la Relation Client à distance et la digitalisation** : Maîtriser la relation omnicanale, Animer la relation client digitale, Développer la relation client en e-commerce

→ **Assurer la Relation Client et l'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

### **Conditions d'accès**

#### Prérequis :

**Être titulaire d'un baccalauréat général, technologique, professionnel ou de tout autre diplôme de niveau 4**  
(Décret du 21.03.2019 fixant les conditions d'admission en BTS)

### **Lieu de formation**

IDEV Marseille 13016 : [dg@idevformation.com](mailto:dg@idevformation.com)  
☎ : 04.13.25.92.13

### **Prochaine(s) session(s)**

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

## Publics Concernés

### Contrat d'Apprentissage :

- Avoir entre 16 et 29 ans (15 ans sous conditions ; âge maximum 34 ans sous conditions).
- Pas d'âge limite pour : personne avec une RQTH, ou un créateur/repreneur d'entreprise, ou un sportif de haut niveau, ou un apprenti préparant un diplôme ou un titre supérieur à celui obtenu.

### Contrat de professionnalisation :

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

## Modalités de recrutement et délais d'accès

**Suite demande/candidature : le demandeur sera contacté dans les 48 heures par IDEV :**

- Entretien collectif et/ou individuel
- Analyse du CV et mise en relation avec les entreprises partenaires

**Délais d'accès :** entre 7 et 1 mois

## Coût de la formation

- 100% de prise en charge par l'OPCO si contrat d'apprentissage ou contrat de professionnalisation.

## Accessibilité

- **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...

**Locaux accessibles aux personnes en situation de handicap dont PMR**

## Programme de la formation

### Enseignement général

**U1 : Culture générale et expression**

**U2 : Communication en langue vivante étrangère**

**U3 : Culture Economique, Juridique et Managériale**

### Modules professionnels

**BC1/U4 : Relation client et négociation-vente**  
(RNCP38368BC01),

**BC2/U5 : Relation client à distance et digitalisation**  
(RNCP38368BC02)

**BC3/U6 : Relation client et animation de réseaux**  
(RNCP38368BC03)

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

De 8h30 à 12h30 et de 13h30 h à 16h30

## Méthodes mobilisées

Basée sur les principes fondateurs de l'éducation cognitive, les méthodes et modalités pédagogiques utilisées sont axées sur l'individualisation des parcours au travers de :

- La pédagogie de l'alternance : Approche par compétences, Analyse des situations de travail (*Séances de retours réflexifs et d'entraînements à l'analyse de situations vécues en entreprise*), Etudes de cas
- Des outils dédiés : Livret d'Alternance, Travaux en sous-groupes, Fiches navette (*missions à réaliser en entreprise*), Plate-forme LMS

## Modalités d'évaluation

- Evaluations formatives tout au long du parcours (*Mises en situation, Etude de Cas et auto-évaluation*) et certificatives basées sur les critères d'évaluation du référentiel du diplôme

## 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 du référentiel :

- **E1 : Culture générale et expression** : Epreuve écrite (*coef* 3) (Durée 4h00)
- **E2 : Communication en langue vivante étrangère** : Epreuve orale (*coef* 3) (Durée 1 heure dont 30 mn de préparation)
- **E3 : Culture Economique, Juridique et Managériale** : Epreuve écrite (*coef* 3) (Durée 4h00)
- **E4 : Relation client et négociation-vente** : Epreuve orale (*coef* 5) (Durée 1h40 dont 40 mn de préparation)
- **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 mn)

## Equivalences/ Passerelles autres certifications

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

: 🖱️ **Lien à consulter** : [RNCP38368 - BTS - Négociation et digitalisation de la relation client](#)

## Suites de parcours possibles et débouchés

- ➔ Les titulaires de ce BTS peuvent avoir accès aux Licences professionnelles ou à d'autres certifications de niveau 6 proposées par des Ecoles spécialisées pour poursuivre leur parcours professionnel, dans le cadre de la formation tout au long de la vie,
- ➔ Exemple : BUT - Gestion administrative et commerciale des organisations : Management commercial et marketing omnicanal (RNCP 35388), Bachelor Responsable Développement Commercial (38505), ...