

# BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Diplôme du Ministère de l'Éducation Nationale (Brevet de Technicien Supérieur) - Niveau 5  
N° RNCP : RNCP38368, date d'échéance de l'enregistrement : 31/12/2028

Le/la titulaire du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client est un(e) commercial(e) généraliste, capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités avec tout type de clientèle (B to B, B to C, B to G).

Il/elle sait gérer de multiples points de contact pour installer une relation de confiance avec ses clients. Les activités commerciales étant de plus en plus digitalisées, le (la) technicien(ne) NDRC doit posséder une véritable culture numérique pour agir et investir les contenus commerciaux liés aux sites web, aux applications digitales et aux réseaux sociaux. Il/elle accompagne le client/usager depuis la phase de prospection/conseil jusqu'à la phase service après vente/achat.

## Infos utiles

### OBJECTIFS

#### Le/la titulaire du BTS NDRC sera capable de :

- Gérer de multiples points de contact pour installer une plus grande proximité avec les clients
- Traduire les exigences des clients en solutions adaptées, ce qui lui permettra d'instaurer des relations durables de confiance.



### DURÉE ET RYTHME DE FORMATION

#### La formation est dispensée sur 2 ans soit 1350h

2 à 3 jours en centre de formation et 2 à 3 jours en entreprise.  
(voir calendrier)



### PRÉREQUIS

Bac Général, technologique ou professionnel, DAEU et/ou expérience professionnelle de 3 ans.  
Validation possible par blocs de compétences  
*Pour tout autre public; Consulter l'ICEP*



### INSCRIPTION, MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

#### Sur dossier, entretien de motivation et test de positionnement

- Inscription possible jusqu'au 31 août de chaque année.
- Rentrée tardive possible sous conditions
- Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap
- Dossier téléchargeable sur [icepformation.com](http://icepformation.com)



### MÉTIERS VISÉS

- Vendeur, commercial terrain, technico-commercial, conseiller clientèle
- Commercial E-commerce, chef de secteur, chargé d'affaires ou de clientèle



### PASSERELLES, ÉQUIVALENCES ET POURSUITES D'ÉTUDES

Le/la titulaire du BTS NDRC peut prétendre à une poursuite d'études de niveau VI.

**Équivalences du BTS : Diplôme de niveau V.**



### INDICATEURS QUALITÉ

Taux de réussite, rupture, satisfaction, insertion, poursuite d'étude...  
[À consulter en ligne via ce lien](#) ou en flashant ce QR code :



## CONTENU DE LA FORMATION

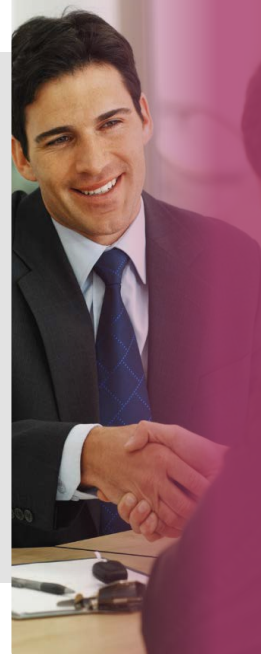
### Enseignements professionnels :

#### Compétences visées

- Bloc de compétences 1 : Relation Client et Négociation Vente
- Bloc de compétences 2 : Relation Client à distance et digitalisation
- Bloc de compétences 3 : Relation Client et Animation de réseaux

### Enseignements généraux :

- Culture générale et expression écrite
- Culture économique, juridique et managériale
- Communication en langue vivante et étrangère



## Modalités, ressources et moyens pédagogiques

- Cours en présentiel et/ou distanciel
- Mise en situation professionnelle
- Plateaux techniques
- Centre multi-ressources
- Interventions de professionnels
- Ateliers individualisés
- Équipements informatiques et numériques
- Amphithéâtre

## Modalités d'évaluation

### Épreuves ponctuelles

**E1 - Culture générale et expression écrite** - coef 3, forme : écrit, durée : 3h

**E2 - Communication en Langue Vivante Etrangère** - coef 3, forme : oral, durée 30 min + 30 min

**E3 - Culture économique, juridique et managériale** - coef 3, forme : écrit, durée : 4h

**E4 - Relation Client et Négociation/Vente** - coef 5, forme : oral, durée 40min + 40min

**E5 - Relation client à distance et digitalisation** - coef 4, forme : écrit et pratique, durée : 3h + 40min

**E6 - Relation Client et animation de réseau** - coef 3, forme : oral, durée : 30min

**Épreuve facultative** - LV2, durée : 20min+20min

*Possibilité de validation par blocs de compétences*



## Financements et tarifs

**Statuts** : Contrat d'apprentissage ; Contrat de professionnalisation ; Statut étudiant ; autres statuts (nous consulter)

Le coût de la formation peut être pris en charge selon les modalités fixées par les OPCO, cette formation est gratuite pour les bénéficiaires en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation. Pour plus de précisions, contactez-nous.