



BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

SAINT-CHARLES SAINTE CROIX

BTS NDRC

Diplôme niveau 5
BAC +2



OBJECTIFS

→ Le/la titulaire du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client est apte à gérer intégralement une relation commerciale dans tous les secteurs d'activités, dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle.

→ Il/elle accompagne le client tout au long du processus commercial et intervient sur l'ensemble (ou partie) des activités avant, pendant et après l'achat : conseil, prospection, animation, devis, veille, visite, négociation-vente/achat, suivi après-vente/achat.

→ L'aspect numérique impacte autant les moyens de communication que les processus utilisés.

COMPÉTENCES

DÉVELOPPÉES

- Prospecter et négocier
- Gérer un événement commercial
- Animer et développer la relation client digitale et e-commerce
- Animer un réseau de vente (directe, partenaires, distributeurs)

DÉBOUCHÉS

PROFESSIONNELS

- Commercial.e B to B
- Commercial.e B to C
- Commercial.e B to G
- Commercial.e e-commerce
- Promoteur.rice des ventes
- Chef de réseau...

BTS Négociation et Digitalisation de la
relation client-niveau 5

code NSF 312

Enregistré au RNCP-arrêté du 19 février 2018
(JO du 06 mars 2018)

Date de publication de la fiche 11 décembre
2023



MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE
ET DE LA JEUNESSE

Liberté
Égalité
Fraternité

MODALITÉS

PÉDAGOGIQUES

Les cours sont assurés par des formateurs experts .
La formation se tient en présentiel.

Moyens pédagogiques

- Cours magistraux
- Travaux pratiques
- Etudes de cas

Moyens techniques

- Wordpress, Prestashop, Moodle
- Accès au Wifi sur tout le campus
- Centre de Documentation et d'Information

PRÉREQUIS

PUBLIC

- Avoir entre 16 et 30 ans (sans limite d'âge pour les personnes en situation de handicap)
- Être titulaire du baccalauréat
- Méthode, rigueur, esprit logique, sens de l'organisation
- Autonomie, esprit d'initiative et de créativité

DURÉE

ET RYTHME

- Début de la formation en septembre de chaque année
- 1 semaine en entreprise / 1 semaine en centre de formation
- Formation de 1350 heures sur 2 ans
- Contrat d'apprentissage de 24 mois

TITRE RNCP n°38368

Doc26-V6 Janvier 2024

FORMATION EN ALTERNANCE

VALIDATION

- Epreuves écrites et orales
- Brevet de technicien supérieur de niveau 5 (Bac+2)

POURSUITE D'ÉTUDES PASSERELLE & INSERTION

- Licence professionnelle commercialisation de produits et services
- Licence professionnelle e-commerce et marketing numérique
- Licence professionnelle métiers du marketing opérationnel

COÛT DE LA FORMATION

→ Les frais de formation sont pris en charge par l'Opérateur de Compétences suivant les branches professionnelles et selon les recommandations tarifaires de France Compétences et/ou OPCO.

La formation est gratuite pour les alternants.

RÉMUNÉRATION

	1 ^{ère} année	2 ^{ème} année
-18 ans	27% du SMIC	29% du SMIC
18-20 ans	43% du SMIC	51% du SMIC
21-25 ans	53% du SMIC	61% du SMIC
Dès 26 ans	100 % du SMIC	

PROGRAMME DE FORMATION

ENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Culture générale et expression

Compétences évaluées :

- Compréhension
- Communication écrite adaptée
- Argumentation

Évaluation : Épreuve ponctuelle de 4h avec une partie synthèse de documents et une argumentation écrite.

Communication en langue étrangère : Anglais

Compétences évaluées :

- Compréhension
- Communication orale et écrite

Évaluation : Épreuve ponctuelle orale de 30 minutes (30mn de préparation) comprenant une partie compréhension de l'écrit et une partie expression orale en interaction.

Culture économique, juridique et managériale

Compétences évaluées :

- Analyse des situations auxquelles l'entreprise est confrontée
- Exploitation d'une base documentaire
- Proposition de solutions argumentées
- Etablissement d'un diagnostic
- Prise de décisions opérationnelles.

Évaluation : Épreuve ponctuelle de 4h prenant appui sur un dossier documentaire d'une dizaine de pages nécessitant une argumentation sur les 3 champs de l'unité.

ENSEIGNEMENTS PROFESSIONNELS

BLOC 1 : relation client et négociation vente

Compétences évaluées :

- Cibler et prospecter la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un événement commercial.

Évaluation : Oral prenant appui sur un dossier comprenant des fiches d'activités professionnelles (négociation vente et accompagnement d'une relation client et organisation et animation d'un événement commercial) et sur une simulation.

BLOC 2 : relation client à distance et digitalisation

Compétences évaluées

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

Évaluation : Epreuve ponctuelle en 2 parties avec des sujets donnés. 1^{ère} partie écrite de 3h, 2^{ème} partie pratique de 40mn.

BLOC 3 : relation client et animation de réseaux

Compétences évaluées

- Implanter et promouvoir l'offre chez les distributeurs
- Développer et piloter un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe.

Évaluation : Oral prenant appui sur l'expérience réseau acquise par le candidat lors d'activités réelles vécues ou observées en milieu professionnel et/ou d'activités développées en milieu de formation.

CAMPUS SAINT-CHARLES SAINTE CROIX

75 avenue Bollée 72000 Le Mans - 02 43 81 28 65
cfp@stcharles-stecroix.org