



BTS NDRC

NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Mise à jour le : 11/04/2025
Selon arrêté du 19/02/2018 portant création du
diplôme
J.O. du 06/03/2018
RNCP : 38368

PRÉREQUIS ET PUBLIC CONCERNÉ :

Être titulaire d'un diplôme de niveau IV (BAC GENERAL /
BAC PRO / BAC TECHNOLOGIQUE).
Tout public âgé de 18 à 29 ans révolus.
Statut de salarié sous contrat d'apprentissage.

DÉLAI D'ACCÈS :

Quand puis-je entrer en formation ? Après validation
des missions par le conseiller GRC et sous réserve de
Signature d'un contrat d'apprentissage au plus tard le
30/09 de l'année en cours.

Quand débutent les cours ? Dès septembre de
l'année en cours.

CANDIDATURE :

Faire une pré-inscription via le site
internet du C2M.



COÛT DE LA FORMATION :

Formation gratuite et rémunérée pour l'apprenant
dans le cadre d'un contrat d'apprentissage. Frais
d'inscription : 17€ par an, soit 34€.

Tenue et / ou équipement professionnel OFFERT. Un
achat complémentaire peut-être demandé.

LIEU DE FORMATION :

C2M – Campus des Métiers de Marzy -
21 rue des Carrières – 58180 MARZY

RYTHME D'ALTERNANCE ET DURÉE

Formation de 2 ans, pour une durée totale de 1350 h
à raison de 1 semaine au C2M et 1 semaine en
entreprise.

LES + DU C2M :

Les formateurs du campus sont des experts de leur domaine : chefs d'entreprise, manager, années d'expérience en
tant qu'acheteur et vendeur, commercial, etc...

Une aide au recrutement : nos conseiller relations jeunes et entreprises sont à la disposition du/de la futur(e)
apprenti(e) pour l'accompagner dans ses démarches (rédaction CV et LM / ciblage entreprises, préparation aux
entretiens, etc ...).

Votre contact privilégié : Séverine CHATENET : 03 86 60 18 20

Le campus est doté d'un référent handicap, interlocuteur des bénéficiaires, des familles et des entreprises.
La formation est accessible au public en situation de handicap.

Votre contact privilégié : Alexandra KAUSCH : 03 86 60 99 43

Une formation gratuite et rémunérée via un contrat d'apprentissage

Internat et restauration sur place

OBJECTIFS DE LA FORMATION :

Le/la titulaire du BTS 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 communique et négocie avec les clients, exploite et partage les informations, organise et planifie l'activité, met en œuvre la politique commerciale sous toutes ses formes (en présentiel, à distance, e-relation). Dans une constante relation client, il assure les fonctions de prospection de clientèle, de négociation-vente et d'animation de réseaux. Il maîtrise la relation client omnicanale et développe la relation client en e-commerce. Il développe et pilote un réseau de partenaires et anime un réseau de vente directe.

COMPÉTENCES VISÉES :

- Dynamisme et autonomie
- Rigoureux et organisé
- Qualités relationnelles
- Capacité d'adaptation
- Sens des responsabilités
- Aptitude à la négociation
- Goût pour l'usage des nouvelles technologies

ACTIVITÉS ET PROJETS TYPES EN ENTREPRISE :

- Cibler et prospecter la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Mettre en œuvre une stratégie commerciale et marketing
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client en e-commerce
- Développer et animer un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe
- Organiser et animer un événement commercial

MODALITÉS D'ÉVALUATION :

Selon les critères d'évaluation du référentiel :

- Évaluations ponctuelles formatives dans chacune des matières pour vérifier les acquis
- 1 examen blanc (évaluation sommative) 2ème année
- 1 examen final qui validera le diplôme préparé si la moyenne générale et la moyenne dans le domaine professionnel sont supérieures ou égales à 10/20

CONTENU DE LA FORMATION :

ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL

- Relation client et négociation-vente
- Relation client à distance et digitalisation
- Relation client et animation de réseaux
- Culture économique, juridique et managériale

ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL

- Culture générale et expression
- Communication en langue vivante étrangère : anglais

ENSEIGNEMENT FACULTATIF

- Communication en langue vivante étrangère : Espagnol

POURSUITES ET DÉBOUCHÉS :

POURSUITES D'ÉTUDES

- Licence professionnelle du domaine commercial

DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS

- Responsable de clientèle
- Animateur réseau / plateforme en ligne
- Conseiller / Délégué commercial
- Management relation clientèle

MOYENS TECHNIQUES ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Les enseignements sont réalisés en présentiel (90%) et à distance (10%).

Alternance de travaux pratiques en atelier, de mises en situations professionnelles, d'études de cas et d'apports théoriques.

Tous les moyens du Campus sont mis à disposition des bénéficiaires :

- Ateliers équipés des matériels et outils nécessaires à l'exercice de la profession
- Salles de cours équipées de vidéoprojecteur et ordinateur / Salles informatiques
- Centre de ressources et accès aux plateformes pédagogiques