

BTS Négociation et digitalisation de la relation client

Code RNCP : 38368 Bts Négociation et digitalisation de la relation client ; Certificateur : Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la recherche

Date de publication de la fiche : 11-12-2023 <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38362/>

■ LES OBJECTIFS DE LA FORMATION :

Le BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC) est un diplôme d'État de niveau 5.

Le BTS NDRC vise l'acquisition de compétences professionnelles nécessaires à l'exercice des métiers du commerce et de la relation client.

Le diplôme permet de maîtriser les techniques de négociation, de vente et de suivi de la relation client.

Les apprenants sont préparés à intervenir dans des situations de relation client en présentiel, à distance et dans des environnements digitalisés.

Le parcours développe l'analyse des comportements d'achat et l'adaptation aux attentes des clients. Il favorise la construction et la pérennisation d'une relation client créatrice de valeur.

Les compétences visées incluent la conception et la mise en œuvre de stratégies commerciales omnicanales.

La digitalisation des activités commerciales constitue un levier central de développement des compétences professionnelles.

Les apprenants mobilisent les outils numériques, les réseaux sociaux et les applications métiers au service de la performance commerciale.

Le diplôme prépare à la prospection, à la fidélisation et au développement d'un portefeuille clients.

Il permet d'intervenir sur l'ensemble du processus commercial, de la préparation à l'analyse des résultats.

Les compétences transversales développées incluent l'autonomie, l'organisation et la prise d'initiative.

Le dispositif pédagogique favorise le travail collaboratif et la communication professionnelle.

■ RYTHME, DUREE ET PREREQUIS :

	Rythme	Prérequis
BTS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alternance en contrat d'apprentissage 1 350 heures de formation en CFA (1 jour de cours par semaine + semaines complètes selon planning annuel) ▪ Sur 2 ans (début formation entre Août et Septembre) 	<p>Être titulaire soit :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ D'un baccalauréat Professionnel esthétique, cosmétique, parfumerie ▪ D'un BP esthétique, cosmétique, parfumerie ▪ D'un baccalauréat général, technologique

■ MODALITES D'INSCRIPTION ET DELAI D'ACCES :

Admission sur entretien individuel avec un membre de la Direction, suivi d'un dossier de candidature qui sera évalué en Commission de validation.

Délai d'une semaine à 3 mois (pour les recherches employeurs et signatures contrats des apprenti(e)s).

■ TARIFS :

BTS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alternance en contrat d'apprentissage 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Frais pris en charge par les Opérateurs de Compétences des entreprises d'accueil (OPCO)
-----	--	---

■ APTITUDES ET COMPETENCES :

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cibler et prospecter la clientèle ▪ Négocier et accompagner la relation client ▪ Organiser et animer un évènement commercial ▪ Exploiter et mutualiser l'information commerciale ▪ Maîtriser la relation omnicanale | <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 |
|---|--|

■ QUALITES REQUISES :

Sens du relationnel	Aisance à communiquer	Autonomie et organisation	Sens du commerce
Esprit de challenge	Talents d'argumentation et de négociation	Présentation soignée et langage adapté	Capacités à travailler en équipe

■ CONTENU DE LA FORMATION :

- Relation client et négociation-vente
- Relation client à distance et digitalisation
- Relation client et animation de réseaux
- Culture économique, juridique et managériale
- Communication en langue vivante étrangère 1
- Culture générale et expression

DOMAINES D'ACTIVITES	BLOCS DE COMPETENCES
Pôle 1 d'activités : Relation client et négociation-vente <ul style="list-style-type: none"> ■ Développement de clientèle ■ Négociation, vente et valorisation de la relation client ■ Animation de la relation client veille et expertise commerciales 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Négocier et accompagner la relation client ■ Organiser et animer un évènement commercial ■ Exploiter et mutualiser l'information commerciale
Pôle 2 d'activités Relation client à distance et digitalization <ul style="list-style-type: none"> ■ Gestion de la relation client à distance Gestion de la e-relation ■ Gestion de la vente en e-commerce 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Maîtriser la relation omnicanale ■ Animer la relation client digitale ■ Développer la relation client en e-commerce
Pôle 3 d'activités : Relation client et animation de réseaux <ul style="list-style-type: none"> ■ Animation de réseaux de distributeurs Animation de réseaux de partenaires Animation de réseaux de vente directe 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs ■ Développer et animer un réseau de partenaires ■ Créer et animer un réseau de vente directe

DOMAINES D'ACTIVITES	BLOCS DE COMPETENCES
Culture générale et expression	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Respecter les contraintes de la langue écrite ▪ Synthétiser des informations ▪ Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture ▪ Communiquer oralement : ▪ S'adapter à la situation ▪ Organiser un message oral
Langue vivante étrangère 1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compréhension de documents écrits, production et interactions orales
Culture économique, juridique et managériale	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale ▪ Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales ▪ Établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique ▪ Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée

▪ **METHODES MOBILISEES :**

- Techniques de communication modernes : vidéo
- Tableaux numériques
- Mise à disposition de matériel informatique
- Conférences et formations des marques partenaires
- Supports de cours numériques ou polycopiés
- Pratique en entreprise
- Mise en œuvre des techniques sur une clientèle extérieure

▪ **MODALITES D'EVALUATION ET REGLEMENT D'EXAMEN :**

- Contrôle en cours d'année
- Examens blancs
- Travaux pratiques et études de cas
- Examen final
- Rencontre avec le maître d'apprentissage/stage
- Evaluation des compétences en entreprise par le biais du Livret de l'Apprenti

Épreuves	Coef	Forme	Durée
E1 Culture générale et expression	3	écrit	4h
E2 communication en langue vivante étrangère 1	3	oral	30 min* + 30 min
E3 Culture économique, juridique et managériale	3	écrit	4h
E4 Relation client et négociation- vente	5	oral	40 min* + 1h
E5 Relation client à distance et digitalisation	4	Épreuve ponctuelle écrite + Épreuve ponctuelle pratique	3h + 40 min
E6 Relation client et animation de réseaux	3	Oral	40 min
EF1 Communication en langue vivante étrangère 2**		oral	20 mn (20 mn*)

*Temps de préparation

** La langue vivante étrangère choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire. Seuls les points au-dessus de la moyenne peuvent être pris en compte.

■ ET APRES LE BTS ?

- Possibilité d'accès à un diplôme de niveau 6 (licence générale, licence professionnelle, Bachelor)

Les emplois relevant du champ professionnel en primo insertion sont les suivantes :

- Vendeur.se - Représentant.e - Commercial.e terrain - Négociateur.rice - Délégué.e commercial.e - Conseiller.ère commercial.e - Chargé.e d'affaires ou de clientèle – Technico-commercial.e
- Télévendeur.se - Téléconseiller.ère - Téléopérateur.rice - Conseiller.ère client à distance - Conseiller.ère clientèle - Chargé.e d'assistance - Téléacteur.rice - Téléprospecteur.rice - Technicien.ne de la vente à distance de niveau expert
- Animateur.rice commercial.e site e-commerce - Assistant.e responsable e-commerce - Commercial.e e-commerce - Commercial.e web-e-commerce
- Marchandiseur.se - Chef.fe de secteur - e-marchandiseur.se
- Animateur.rice réseau - Animateur.rice des ventes
- Conseiller.e - Vendeur.se à domicile - Représentant.e - Ambassadeur.rice

■ TAUX DE REUSSITE EXAMEN

Session 2025 : 100%

S'informer sur les formations en alternance et l'apprentissage, rechercher une entreprise ou une formation en alternance ou se renseigner sur une nouvelle voie professionnelle : Le site internet « inserjeunes » propose de nombreuses ressources -> <https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/>

