

BTS NDRC - Négociation et Digitalisation de la Relation Client

FORMATIONS EN ALTERNANCE DU CFA

Objectifs

Le titulaire du **BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client** est un commercial généraliste, capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités et dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle (particuliers, professionnels...), quelle que soit la forme de la relation client (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité.

Au terme de la formation, vous serez capable de :

- ✓ Cibler et prospecter la clientèle
- ✓ Négocier et accompagner la relation client
- ✓ Organiser et animer un événement commercial
- ✓ Exploiter et mutualiser l'information commerciale
- ✓ Maîtriser la relation omnicanale
- ✓ 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

Le programme

Blocs de compétences :

Pôle professionnel

- ✓ Bloc 1 : Relation client et négociation/vente
- ✓ Bloc 2 : Relation client et digitalisation
- ✓ Bloc 3 : Relation client et animation de réseaux
- ✓ Atelier de professionnalisation

Pôle général

- ✓ Culture générale et expression
- ✓ Langue Vivante Étrangère 1 • Anglais
- ✓ Culture économique, juridique et managériale

Pour en savoir plus sur cette formation :

- ✔ Voir la fiche France Compétences du **BTS NDRC** : [Cliquez ici](#)
- ✔ Voir la page Onisep du **BTS NDRC** : [Cliquez ici](#)
- ✔ Voir la page Inserjeunes du **BTS NDRC** : [Cliquez ici](#)

Données statistiques :

- ✔ Taux d'obtention du diplôme (session de juin 2023) : 60% (3 admis/5 présentés)
- ✔ Taux de poursuite d'études (promotion 2023) : 50%
- ✔ Taux d'insertion professionnelle (promotion 2023) : 50%
- ✔ Taux de rupture anticipée (année scolaire en cours) : données InserJeunes à venir
- ✔ Taux d'interruption en cours de formation (année scolaire 2022-2023) : données InserJeunes à venir
- ✔ Valeur ajoutée : données InserJeunes à venir

Mise à jour : 02/02/2024

Informations pratiques

Dates & Lieux

Septembre 2024 à juin 2026 à l'AREP 29 à Brest

Durée de la formation

1350 heures en centre et 2290 heures en entreprise (parcours complet)

Rythme

2 jours au centre de formation (lundi et mardi) et 3 jours dans l'entreprise d'accueil avec plusieurs semaines de temps plein en formation

Acquis

La formation n'est pas déclinable par blocs de compétences. La durée et le contenu de la formation sont personnalisés en fonction des acquis du stagiaire.

Public

Tout public éligible au contrat d'apprentissage (16 à 29 ans)
Avoir un intérêt pour les domaines du commerce et de la vente
Formation ouverte aux personnes en situation de handicap

Prérequis

Être titulaire d'un diplôme de niveau 4
Avoir le goût pour développer des échanges à finalité commerciale, avoir la capacité d'argumenter, de négocier et de valoriser un produit
Être capable de collaborer et travailler en équipe, disposer de capacités d'organisation et d'autonomie, avoir un intérêt pour le digital et le e-commerce

Evaluation

- ✓ Avant la formation : étude de la candidature, tests de positionnement et entretien individuel préalables à l'admission
- ✓ Pendant la formation : évaluation écrites, orales et pratiques selon le référentiel du BTS NDRC, examens blancs, session d'examen du BTS
- ✓ Après la formation : enquête de satisfaction, enquête de suivi/insertion professionnelle

Validation

- ✓ **Brevet de Technicien Supérieur Négociation et Digitalisation de la Relation Client (BTS NDRC)**, diplôme de niveau 5 délivré par le Ministère de l'Éducation Nationale et de la Jeunesse, inscrit au RNCP
- ✓ Code RNCP : 38368
- ✓ Validité : 31/12/2028
- ✓ Code diplôme : 32031212
- ✓ Possibilité de conserver le bénéfice d'une ou plusieurs unités d'examen ou blocs de compétences, pour tout candidat ayant obtenu une dispense de l'académie, ou un bénéfice de notes obtenu lors d'une session antérieure

Inscription

- ✓ **Délai d'accès** : ouverture des admissions au mois de janvier, démarrage de la formation au mois de septembre suivant – Inscriptions possibles jusqu'au mois de septembre
- ✓ **Fiche d'accompagnement candidat**, CV à jour, copie du dernier diplôme et des bulletins et relevés de notes des 2 dernières années, lettre de motivation, carte nationale d'identité
- ✓ Entretien individuel et tests de positionnement
- ✓ L'inscription définitive est validée par la signature d'un contrat d'apprentissage avec une entreprise d'accueil
- ✓ **Inscription sur la plateforme Parcoursup® pour les candidats éligibles : [cliquez ici](#)**



Poursuite d'études

- ✓ [Bachelor Européen Marketing](#)
- ✓ [Bachelor Chef de Projet E-business](#)
- ✓ Licence professionnelle Commercialisation de Produits et de Services
- ✓ Licence professionnelle Technico-commercial

Métiers

- ✓ Conseiller commercial
- ✓ Commercial terrain
- ✓ Technico-commercial
- ✓ Conseiller clientèle à distance
- ✓ Animateur commercial site e-commerce
- ✓ Animateur réseau

Financement

- ✔ Formation financée par l'OPCO (Opérateur de compétences) de l'entreprise d'accueil dans le cadre du contrat d'apprentissage
- ✔ Aucun frais pour l'apprenti

Modalités pédagogiques

- ✔ Formation dispensée en face-à-face avec une alternance d'apports théoriques et d'applications pratiques, complétée par une mise en œuvre des savoirs et savoir-faire en entreprise
- ✔ Les modalités pédagogiques de la formation peuvent être adaptées aux personnes en situation de handicap. Ces adaptations sont étudiées avec le référent handicap de l'AREP 29

Moyens Techniques

- ✔ Équipements pédagogiques : salles de formation, parc informatique mobile, accès internet, plateforme numérique de formation à distance, livret d'apprentissage, plateforme de digitalisation (WordPress, Prestashop)
- ✔ Les moyens techniques peuvent être adaptés aux personnes en situation de handicap. Ces adaptations sont étudiées avec le référent handicap de l'AREP 29

Encadrement

- ✔ **En charge de l'enseignement** : équipe de formateurs expérimentés et d'intervenants professionnels
- ✔ **En charge de suivi** : responsable pédagogique, formateur référent, référent handicap, maître d'apprentissage en entreprise

Suivi

- ✔ Entretiens individuels de suivi au cours de la formation
- ✔ Entretiens tripartites de suivi en entreprise
- ✔ Conseils de classe