

BTS

NDRC

NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Formation de niveau 5, enregistrée sous le RNCP 38368, par décision de France
Compétences. Date d'enregistrement de la certification : 01-01-2024

Le **BTS NDRC** (Négociation et Digitalisation de la Relation Client) forme des spécialistes de la relation client et du développement commercial.

Le titulaire de ce diplôme intervient à toutes les étapes du parcours d'achat : avant, pendant et après la vente. Il développe, gère et fidélise un portefeuille clients, en optimisant sa valeur pour l'entreprise.

La digitalisation est au cœur de ses missions : il mobilise les outils numériques pour assurer une relation omnicanale cohérente, en phase avec la stratégie commerciale de l'organisation.

OBJECTIFS DE FORMATION

- Cibler et prospecter une clientèle
- Gérer la relation client dans sa globalité
- Assurer la gestion, la fidélisation d'un portefeuille client
- Participer à la croissance du chiffre d'affaires
- Organiser et manager l'activité commerciale

MÉTHODES MOBILISÉES

- Présentiel, distanciel, synchrone et asynchrone
- Mise en situation à partir d'action de terrain
- Accompagnement individualisé pour chaque jeune

STATUT ALTERNANT

Formation gratuite pour l'alternant, financée par l'OPCO de l'entreprise selon la réglementation en vigueur

CONTRAT D'APPRENTISSAGE : 1 350H
CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION : 1 100H
RYTHME D'ALTERNANCE : 2 JOURS / 3 JOURS

PRÉREQUIS

- Baccalauréat général
- Baccalauréat technologique
- Baccalauréat professionnel
- Diplôme de niveau 4

PROGRAMME

RELATION CLIENT ET NÉGOCIATION VENTE

- Politique commerciale / Performance commerciale
- Communication et connaissance clients
- Technique de vente / négociation et animation de GRC
- Événement commercial et technique de prospection
- Veille commerciale
- Centre de relation client (Télé prospection)
- Relation digitale (Réseaux et médias sociaux / Gestion d'une communauté)
- Process de vente et animation sur site de vente en ligne

Relation client à distance et digitalisation

- Gestion de la relation client à distance
- Gestion de la e-relation
- Gestion de la vente en e-commerce

RELATION client et animation de réseaux

- Animation de réseaux de distributeurs
- Animation de réseaux de partenaires
- Animation de réseaux de vente directe

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Devoirs ponctuels toute au long de l'année
- Tests de connaissances et de compétences
- BTS blancs
- Conseil de classe et bulletin de notes

ET APRÈS LE BTS ?

- Licences et Bachelors de niveau 6

POUR DEVENIR...

- Chargé de clientèle
- Attaché commercial
- Négociant
- Prospecteur
- Animateur de réseau



EVAN

de la promo 2024/25, vous en parle...

"Le BTS NDRC m'apporte des bases solides en commerce et en relation client, en m'aidant à développer des compétences essentielles pour mon avenir professionnel.

Il me permet également de gagner en assurance et de prendre confiance en moi, grâce aux mises en situation concrètes et aux expériences vécues en entreprise."



POUR + D'INFOS SUR

- Les modalités d'accès et inscription
- La mission handicap
- Les taux de réussite

2025

2026