

TO THE MOON

ORGANISME DE FORMATION

1 Square de Provence, 91380 CHILLY-MAZARIN

SIRET: 95348902800043 / 953489028

Contact: gestion.ttmoon@gmail.com | Tél: 06 95 42 90 92

PROGRAMME DE FORMATION

BTS - NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT (NDRC)

Certification professionnelle enregistrée au RNCP n°38368

Niveau 5 (Bac+2)

DURÉE DE LA SESSION :

Du 26/11/2025 au 15/07/2027

1. INFORMATIONS GÉNÉRALES

Intitulé de la certification :

BTS - Négociation et Digitalisation de la
Relation Client

Code RNCP / Niveau :

RNCP 38368 / Niveau 5 (Bac+2)

Organisme certificateur :

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de
la Recherche

Durée totale :

1350 heures de formation + Périodes en
entreprise (stage ou alternance)

Modalités :

Présentiel / Alternance / Formation continue

Délais d'accès :

Inscription possible jusqu'à 15 jours avant le
début de la session

Tarifs :

Nous consulter (selon type de financement :
OPCO, CPF, Autofinancement)

Accessibilité :

Locaux accessibles. Référent handicap
mobilisable pour l'adaptation des parcours.

2. OBJECTIFS DE LA FORMATION

Cette formation vise à former des commerciaux généralistes experts de la relation client sous toutes ses formes (présentiel, distanciel, e-relation).

Objectifs professionnels :

- Former des commerciaux capables d'exercer dans tous secteurs d'activités.
- Maîtriser la relation client omnicanale (cross-canal, multicanal).
- Développer des compétences techniques en digitalisation de la relation commerciale.
- Accompagner le client tout au long du processus commercial (avant-vente, vente, après-vente).

Compétences visées (Blocs de compétences) :

Bloc	Intitulé
Bloc 1	Relation client et négociation-vente
Bloc 2	Relation client à distance et digitalisation
Bloc 3	Relation client et animation de réseaux

3. PUBLICS VISÉS ET PRÉREQUIS

- **Publics** : Titulaires du Baccalauréat, demandeurs d'emploi, salariés en reconversion professionnelle, étudiants en formation initiale.
- **Prérequis** : Être titulaire d'un diplôme de niveau 4 (Baccalauréat général, technologique ou professionnel) ou titre équivalent.

4. PROGRAMME PÉDAGOGIQUE DÉTAILLÉ

ANNÉE 1 (26/11/2025 - Juillet 2026)

Bloc 1 : Relation Client et Négociation-Vente (350h)

Module	Contenu détaillé
Module 1.1 Cibler et prospecter la clientèle (100h)	- Analyse du portefeuille client - Techniques de prospection physique et digitale - Qualification de fichiers prospects - Utilisation des outils CRM et gestion des données
Module 1.2 Négocier et accompagner la relation client (150h)	- Préparation de l'entretien de vente - Techniques de découverte des besoins - Argumentation et traitement des objections - Techniques de closing et prise de congé

Module 1.3 Organiser et animer un événement commercial (100h)	- Conception d'événements commerciaux (portes ouvertes, salons) - Animation de l'espace de vente - Évaluation des retombées commerciales
---	--

Bloc 2 : Relation Client à Distance et Digitalisation (300h)

Module	Contenu détaillé
Module 2.1 Maîtriser la relation omnicanale (100h)	- Compréhension de la stratégie multicanale - Analyse du parcours client unifié - Optimisation de l'expérience client (UX)
Module 2.2 Animer la relation client digitale (100h)	- Gestion des réseaux sociaux professionnels - Community management et production de contenus - Gestion de l'e-réputation
Module 2.3 Développer la relation client en e-commerce (100h)	- Fonctionnement des plateformes e-commerce - Leviers de webmarketing (SEO, SEA, Mailing) - Analyse des indicateurs de performance web

Enseignements Généraux - Année 1 (250h)

- Culture générale et expression (70h) : Synthèse de documents, écriture personnelle.
- Langue vivante étrangère - Anglais (80h) : Anglais commercial, compréhension orale et écrite.
- Culture économique, juridique et managériale (100h) : Analyse de situations d'entreprise, cadre légal.

ANNÉE 2 (Septembre 2026 - 15/07/2027)

Bloc 3 : Relation Client et Animation de Réseaux (300h)

Module	Contenu détaillé
Module 3.1 Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs (100h)	- Animation de réseau de distributeurs - Merchandising et actions promotionnelles - Négociation de référencement
Module 3.2 Développer et animer un réseau de partenaires (100h)	- Identification et sélection de partenaires - Création de synergies commerciales - Animation et fidélisation du réseau
Module 3.3 Créer et animer un réseau de vente directe (100h)	- Recrutement et formation de vendeurs indépendants - Animation des ventes et stimulation d'équipe - Pilotage de la performance commerciale du réseau

Approfondissements et Spécialisations (250h)

- Ateliers de professionnalisation : Mises en situation, jeux de rôles.
- Projets commerciaux réels ou simulés.
- Préparation intensive aux épreuves d'examen (écrits et oraux).

Enseignements Généraux - Année 2 (150h)

Poursuite des modules de Culture générale, Anglais et CEJM dans la perspective de l'examen final.

5. MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

Méthodes pédagogiques :

- Cours théoriques en présentiel et classes inversées.
- Études de cas réels d'entreprises.
- Mises en situation professionnelle (Jeux de rôle filmés).
- Ateliers pratiques sur outils numériques.
- Projets collaboratifs en groupe.
- Périodes d'immersion en entreprise.

Moyens techniques :

- Salles de formation équipées (vidéoprojecteurs, tableaux).
- Parc informatique avec accès internet et Wifi.
- Logiciels professionnels (CRM, Outils bureautiques).
- Plateforme LMS pour le suivi et les ressources en ligne.
- Documentation professionnelle et supports de cours.

7. MODALITÉS D'ÉVALUATION ET CERTIFICATION

Le diplôme est délivré par le Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche.

Dispositif d'évaluation :

- **Évaluations continues** : Devoirs surveillés, quiz, oraux blancs tout au long de la formation.
- **Contrôles en Cours de Formation (CCF)** : Évaluations certificatives intermédiaires.
- **Examens blancs** : Deux sessions minimum par an.

Épreuves de l'examen (Référentiel) :

Épreuve	Intitulé	Coeff.	Forme
---------	----------	--------	-------

E1	Culture générale et expression	3	Écrit (4h)
E2	Langue vivante étrangère (Anglais)	3	Oral + Écrit
E3	Culture économique, juridique et managériale	3	Écrit (4h)
E4	Relation client et négociation-vente	5	Oral ponctuel + CCF
E5	Relation client à distance et digitalisation	4	Oral ponctuel + Pratique
E6	Relation client et animation de réseaux	3	Oral ponctuel + CCF

Validation : Obtention du diplôme avec une moyenne générale supérieure ou égale à 10/20. Possibilité de validation par blocs de compétences (validité 5 ans).

Débouchés : Commercial, Chargé de clientèle, Technico-commercial, animateur de réseau, Responsable e-commerce, Chef de secteur.

9. ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE ET SUIVI

Équipe pédagogique : Formateurs experts diplômés et disposant d'une expérience professionnelle significative (minimum 5 ans) dans leur domaine d'intervention. Plan de développement des compétences actif pour le maintien de l'expertise.

Suivi et accompagnement (Critère 3 Qualiopi) :

- Entretiens individuels de suivi semestriels.
- Livret de suivi pédagogique (ou livret d'apprentissage pour les alternants).
- Accompagnement personnalisé à la recherche de stage/alternance (ateliers CV, simulation d'entretien).
- Système de veille pour la détection et la prévention des ruptures de parcours.

11. ACCESSIBILITÉ HANDICAP

Notre établissement est engagé dans une démarche d'accueil inclusif.

- Locaux conformes aux normes d'accessibilité PMR.
- Référent Handicap nommé et formé pour étudier les besoins de compensation.
- Adaptation possible des supports pédagogiques et des modalités d'examen.

- Mobilisation des partenaires spécialisés (AGEFIPH, Cap Emploi) si nécessaire.

12. MODALITÉS D'INSCRIPTION

1. Dépôt du dossier de candidature complet.
2. Entretien de motivation individuel.
3. Tests de positionnement (français, logique, anglais).
4. Validation de l'inscription et signature du contrat/convention de formation.

Délai d'accès moyen : 15 jours avant le démarrage de la session.

13. INDICATEURS DE RÉSULTATS

Conformément au critère 1 de la certification Qualiopi, nos indicateurs sont actualisés annuellement et disponibles sur demande ou sur notre site web.

- Taux de réussite aux examens.
- Taux d'insertion professionnelle à 6 mois.
- Taux de satisfaction des apprenants.
- Taux d'interruption en cours de formation.