



DIPLÔME DU MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE - NIVEAU 5 - RNCP N°38368  
DATE D'ÉCHÉANCE D'ENREGISTREMENT 31/12/2028

Le technicien supérieur NDRC est un commercial généraliste, capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités et dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle (B to B, B to C, B to G), quelle que soit la forme de la relation client (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité.

Le titulaire du BTS NDRC accompagne le client/usager tout au long du processus commercial et intervient sur l'ensemble des activités avant, pendant et après l'achat : conseils, prospection, animation, devis, veille, visites, négociation-vente/achat, suivi après-vente/achat. Cet accompagnement se fait directement ou via un réseau de partenaires.

### OBJECTIFS

Le titulaire du BTS « Négociation et Digitalisation de la Relation Client » sera capable d'assurer les fonctions suivantes :

- 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

### PRÉREQUIS

- Titulaire d'un Bac ou d'un Titre professionnel de Niveau 4 pour la formation Initiale (Scolaire + Apprentissage)
- Aucun diplôme n'est exigé par la réglementation pour présenter le BTS par la voie de la formation continue (Contrat Professionnalisation + Pro-A)

### QUALITÉS REQUISES

- Goût du challenge
- Esprit d'équipe
- Autonomie
- Sens des responsabilités
- Bon relationnel

### PUBLICS VISÉS

Tout public

### MODALITÉS D'ADMISSION ET DE RECRUTEMENT

- Admission sur dossier et entretien individuel
- La formation est accessible aux personnes en situation de handicap.
- Parcoursup pour filière alternance

### MOYENS ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

- Formateurs ayant une expérience pédagogique et professionnelle significative
- Jeux de rôles, études de cas, cas pratiques progressifs, logiciels adaptés à la filière de formation
- Salles équipées d'ordinateurs avec vidéo-projecteur.

### VALIDATION

Diplôme Brevet de Technicien Supérieur (BTS) du Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

- **Intermédiaire** : devoirs sur table, 2 examens blancs par an, soutenances
- **Finale** : Examen terminal du Ministère de l'Éducation Nationale

### MODALITÉS DE FORMATION

Le jour de l'entretien le calendrier sera remis, ainsi que l'information sur l'admission du candidat à la formation

### EN ALTERNANCE

En 2 ans - 2 jours de cours / semaine:

- **Contrat d'apprentissage** : 1350 h dont Projet Voltaire
- **Contrat de professionnalisation ou PRO-A** : 1100 h dont Projet Voltaire  
Gratuité des études, prise en charge par l'OPCO de l'entreprise

### EN INITIAL

- **En 2 ans 1350 heures de cours + 16 semaines de stage** (présentiel 2 jours de cours/semaine) dont Projet Voltaire.

Tarif en téléchargement sur le site

### BLOC 01 - E4 : RELATION CLIENT ET NÉGOCIATION - VENTE

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

### BLOC 02 - E5 : RELATION CLIENT À DISTANCE ET DIGITALISATION

- Maîtriser la relation omnicanale
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client en e-commerce

### BLOC 03 - E6 : RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX

- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- Développer et animer un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe

### E1 : APPREHENDER ET REALISER UN MESSAGE ECRIT - COMMUNICATION ORALE

- 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
- S'adapter à la situation
- Organiser un message oral

### E3 : ANALYSER DES SITUATIONS AUXQUELLES L'ENTREPRISE EST CONFRONTÉE

- 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

### E2 : LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE 1 (ANGLAIS)

- Compréhension de documents écrits
- Productions et interactions orales

### PROJET VOLTAIRE

Maîtrise de l'orthographe et expression

## Modalités d'examen

Épreuves obligatoires	Unités	Coef.	Mode	Durée
E1 - Appréhender et réaliser un message écrit - Communication orale	U1	3	Écrit	4h
E2 - Communication en langue vivante étrangère 1	U2	3	Oral	30 min + 30 min*
E3 - Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée	U3	3	Écrit	4h
E4 - Relation client et négociation-vente	U4	5	Oral	40 min* + 40 min
E5 - Relation client à distance et digitalisation	U5	2 2	Pratique Écrit	40 min 3h
E6 - Relation client et animation de réseaux	U6	3	Oral	30 min
Épreuves facultatives :				
EF1 : Langue vivante 2	UF1		Oral	20 min
EF2 : Engagement étudiant	UF2		Oral	20 min

\* Temps de préparation

