

BTS NDRC - Négociation et Digitalisation de la Relation Clients

En apprentissage

Niveau 5 – RNCP 38368 – Code diplôme 32031212

Certificateur : Ministère chargé de l'enseignement supérieur

Échéance de l'enregistrement au RNCP : 31/12/2028



OBJECTIFS ET CONTEXTE DE LA CERTIFICATION

L'activité du titulaire du brevet de technicien supérieur Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC) s'inscrit dans un contexte de mutations profondes et permanentes des métiers commerciaux, liées elles-mêmes aux évolutions et à la place qu'occupe la fonction commerciale dans les stratégies des entreprises et des organisations.

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. Selon l'organisation et la taille de la structure d'accueil, ses missions sont focalisées sur une ou plusieurs activités et peuvent parfois couvrir la totalité du processus commercial. Le titulaire du BTS NDRC sera capable :

- De vendre et gérer la relation client,
- De gérer et animer les réseaux,
- D'organiser et manager l'activité commerciale,
- De mettre en œuvre la politique commerciale.



ACTIVITÉS VISÉES

Le titulaire du BTS NDRC exerce les activités suivantes :

- Développement de clientèle,
- Négociation, vente et valorisation de la relation client,
- Animation de la relation client,
- Veille et expertise commerciales
- Gestion de la relation client à distance,
- Gestion de la e-relation,
- Gestion de la vente en e-commerce,
- Animation de réseaux de distributeurs,
- Animation de réseaux de partenaires,
- Animation de réseaux de vente directe.



DURÉE ET DATE DE LA FORMATION

DURÉE 2 ANS : 784 heures de formation en première année du contrat d'apprentissage et 566 heures de cours en deuxième année du contrat d'apprentissage. (Sous réserve de modification des programmes par le certificateur)

Lieu : UFA Haute Follis – 25 rue du Mans - Laval

Temps en entreprise : 2 à 3 semaines par mois en milieu professionnel selon le calendrier de l'alternance

DATE DE LA FORMATION : septembre année N au 31 août année N+2



SECTEURS D'ACTIVITÉS ET TYPES D'EMPLOIS

Le titulaire du BTS NDRC exerce son activité dans toute forme d'organisation :

- Artisanale
- Commerciale
- Industrielle
- Associative
- Publique

Proposant des biens ou des prestations de services, quelle que soit sa taille, dès lors qu'elle met en œuvre une démarche commerciale.

Type d'emplois accessibles :

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



PRÉREQUIS

Pour intégrer la 1ère année de BTS NDRC, **le candidat doit être titulaire d'un Baccalauréat Général, Technologique (STMG ...), Professionnel tertiaire (Commerce, Vente, AGORA ...) ou d'un titre admis en équivalence.**

Cette formation s'adresse aux jeunes de moins de 30 ans
(à la signature du **contrat d'apprentissage**).



Les moyens techniques	Les moyens pédagogiques	Méthode mobilisée
✓ Salle informatique disponible en libre-service ✓ Suite office 365 ✓ Salle équipée de vidéoprojecteur ✓ Espace numérique/one drive/teams/adresse mail personnalisée/Net Paréo ✓ Centre de documentation et d'information	✓ Cours dispensés en alternance ✓ Apports théoriques et exercices pratiques ✓ Devoir sur table ✓ Deux examens blancs ✓ Equipe pédagogique composée d'enseignants et de professionnels ✓ Mise à disposition des ressources sur One Drive et sur MOODLE, Teams	✓ Présentiel (distanciel possible si confinement) ✓ Face à face, ✓ Travail de groupes ✓ Remédiation individuelle ✓ Suivi hebdomadaire en groupe et possible en individuel si nécessaire
La modalité de formation	Le financement de la formation	Informations diverses
✓ Alternance : En moyenne 2 semaines en centre et 2 semaines en milieu professionnel	➤ Le financement est pris en charge par l'OPCO (opérateur de compétences) dont dépend l'entreprise d'accueil de l'apprenti ➤ Aucun reste à charge pour l'entreprise.	✓ Formation accessible aux personnes en situation de handicap ✓ Délais d'accès : septembre année N ✓ Voir les CGV sur le site Internet du CFA EC53 https://cfa-ec53.fr/



NOS VALEURS AJOUTÉES

- ✓ Un site de formation proche du centre-ville et de la gare SNCF
- ✓ Un open café à disposition pour la restauration et une maison des apprentis pour l'hébergement, contact : gael.perrot@lhf53.eu ou 02 43 26 17 28
- ✓ Accompagnement de l'apprenti tout au long de son parcours y compris dans la recherche d'entreprise
- ✓ Réseau d'entreprises partenaires
- ✓ Intervenants professionnels
- ✓ Des formateurs qualifiés et expérimentés
- ✓ Des enseignements de qualité et d'excellents taux de réussite aux examens
- ✓ L'établissement est centre d'examen BTS, DCG et DSCG
- ✓ Aucun frais de scolarité à la charge de l'apprenti

Les modalités d'accès et délai	Contact	Informations diverses
✓ Pour candidater en 1^{ère} année, vous devez vous connecter à la plateforme Parcoursup : • À partir de mi-janvier 2027 : saisie de votre vœu sur le site www.parcoursup.fr. • Recherche d'un apprentissage : engagez activement vos démarches auprès des employeurs afin de trouver un lieu d'apprentissage. • À partir de mi-mars 2027 : l'établissement pourra vous transmettre ses premières réponses d'admission via Parcoursup. Important : connectez-vous régulièrement à Parcoursup afin de consulter les réponses à votre candidature. Aucune date limite n'est fixée pour votre inscription en apprentissage. Dès réception de votre admission, contactez la responsable de formation, Mme Karababa, à l'adresse suivante : marieluce.karababa@lhf53.eu ✓ Période de candidature : de janvier à fin août année • 1^{ère} année (inscription complémentaire à Parcoursup) : Le dossier de candidature est téléchargeable sur les sites internet : https://cfa-ec53.fr/ et https://www.lhf53.eu/formation-en-apprentissage/ ✓ Période d'entretien : à réception du dossier de candidature vous serez convoqué(e) à un entretien avec la responsable pédagogique. Cet entretien a pour objectif d'apprécier l'adéquation du profil du candidat à la formation et au métier envisagé ainsi que sa motivation. ✓ Décision : réponse par mail sous 8 à 10 jours.	Par mail : jade.beauciel@lhf53.eu ou christine.galli@cfa-ec53.fr Par téléphone : 02.43.59.70.44	Accessibilité et accompagnement : ✓ La formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Pour toute information ou demande d'aménagement, contactez la référente handicap du CFA : carole.houzelle@lhf53.eu ✓ Une référente en santé mentale est à la disposition des apprentis pour les écouter, les accompagner et les orienter si nécessaire, contactez-la : marieluce.karababa@lhf53.eu



PROGRAMME ET UNITÉS D'ENSEIGNEMENT

1^{ère} année du BTS NDRC

	THÈMES ÉTUDIÉS
UE1 – CULTURE GENERALE ET EXPRESSION	Thèmes à étudier au libre choix du formateur
UE2 – COMMUNICATION EN LANGUE VIVANTE ETRANGÈRE	1- L'entreprise et le monde du travail: présenter une entreprise, ses produits, ses services, son organisation et ses employés 2- La vente et la relation client: accueillir un client, identifier ses besoins, argumenter, négocier et répondre à une réclamation 3- Le commerce en ligne et le digital: E-commerce, achats sur internet, site web et transformation numérique des entreprises
UE 3 – CULTURE ECONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGERIALE	1- L'intégration de l'entreprise dans l'économie 2- La régulation de l'activité économique 3- L'organisation de l'activité de l'entreprise
U4 – RELATION CLIENT ET NEGOCIATION VENTE	1- Analyse d'un portefeuille clients 2- Identification des cibles clients 3- Mise en œuvre et évaluation d'une démarche de prospection 4- Développement des réseaux professionnels 5- Négociation et vente d'une solution adaptée au client 6- Création et maintien d'une relation client durable
U5- RELATION CLIENT A DISTANCE	1- Création et entretien d'une relation client à distance 2- Optimisation de la satisfaction client 3- Recrutement, encadrement et animation d'une équipe de téléacteurs

	4- Définition d'une stratégie de communication digitale 5- Maîtrise de la communication sur les médias sociaux
U6 – RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RESEAUX	1- Valorisation de l'offre sur le lieu de vente 2- Développement de la présence dans le réseau de distributeurs 3- Participation au développement d'un réseau de partenaires 4- Mobilisation d'un réseau de partenaires et évaluation des performances
GESTION DES RELATIONS PROFESSIONNELLES	<u>Pour une meilleure connaissance de soi</u> - Tests de personnalité - Test Assess First <u>Techniques de Recherche d'Emploi</u> - CV - Lettre de motivation <u>Découverte du réseau LinkedIn</u> Visionnage vidéos sur LinkedIn : erreurs à ne pas faire + comment créer un profil LinkedIn parfait Construction de son profil LinkedIn - Création d'un bandeau - Choix d'une photo de qualité - Choix d'un titre - Choix d'un résumé accrocheur à partir des résultats - Contenu de son CV (formations, missions, compétences ..) - Liens hypertextes - Utilisation des Hashtags - Logos des entreprises/employeurs ou établissements scolaires fréquentés <u>Perfectionnement</u> - Comment solliciter des personnes pour développer ses relations avec une note professionnelle et formule de politesse - Rédiger et programmer un post - Inclure une photo et possibilité de taguer une personne - Inclure un carrousel - Réagir et ou republier un post - Suivre les sociétés, institutions et personnes auxquelles on prête un intérêt - Créer une section « bénévolat » si investissement dans des activités associatives - Solliciter des recommandations de son réseau - Réagir et ou republier un post - Suivre les sociétés, institutions et personnes auxquelles on prête un intérêt - Créer une section « bénévolat » si investissement dans des activités associatives - Solliciter des recommandations de son réseau

	THÈMES ÉTUDIÉS
UE1 – CULTURE GENERALE ET EXPRESSION	Thème au programme pour l'année 2026-2027 : « Le vrai du faux ». Etude de corpus de documents liés au thème et permettant de confronter les différents points de vue des auteurs. Méthodologie liée à l'examen.
UE2 – COMMUNICATION EN LANGUE VIVANTE ETRANGÈRE	4- Le marketing et les réseaux sociaux : publicité, communication, réseaux sociaux, influence des nouvelles technologies 5- Les consommateurs et leurs habitudes: attentes des clients, évolution des modes de consommation,
UE 3 – CULTURE ECONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGERIALE	4- L'impact du numérique sur l'activité de l'entreprise 5- Les mutations du travail 6- Les choix stratégiques de l'entreprise
U4 – RELATION CLIENT ET NEGOCIATION VENTE	7- Organisation d'un évènement commercial 8- Animation d'un évènement commercial 9- Exploitation d'un évènement commercial 10- Remontée, valorisation et partage de l'information commerciale 11- Développement de l'expertise commerciale
U5- RELATION CLIENT A DISTANCE	6- Animation des communautés en ligne 7- Création, animation et optimisation d'un site vitrine 8- Suivi et optimisation du référencement d'un site 9- Gestion de l'e-réputation
	5- Prospection, organisation des rencontres et vente en réunions 6- Recrutement et formation des vendeurs à domicile indépendants

U6 – RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RESEAUX	7- Impulsion d'une dynamique de réseau
GESTION DES RELATIONS PROFESSIONNELLES	<u>Politique RSE des entreprises</u> - Définition d'une politique RSE - Parties prenantes / politique RSE - Enjeux de la politique RSE - Mise en place d'une politique RSE - Analyse de la politique RSE d'entreprises (Lactalis, Cémoi, Grain de Sel) - Analyse de la politique RSE / Entreprise s'accueil <u>Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels (DUERP)</u> - Contours légaux du DUERP - Contenu du DUERP - Mise à jour du DUERP - Conservation du DUERP - Création des fiches de postes / entreprise d'accueil - Travail sur le DUERP / Entreprise d'accueil (création ou mise à jour) <u>Gestion du stress</u> Démarrage de séance : la météo / chacun exprime son humeur ou état d'esprit du jour <u>Développements théoriques sur le stress</u> - Le stress et vous ? - Différence entre anxiété et stress - Origines du stress - Pyramide de Maslow/Besoins - Evaluation de son propre niveau de stress (exercice) - Effets du stress sur le corps - Comment lutter contre le stress ? <u>Exercices d'application pour lutter contre le stress</u> Exercices pratiques - Jeu de cartes Girafe/Communication non violente - Points d'acupression - Exercices de respiration Distribution d'un cahier d'exercices



COMPÉTENCES ET ÉVALUATIONS ENSEIGNEMENT GENERAL

	UNITÉ D'ENSEIGNEMENT	COMPÉTENCES VISÉES	MODALITÉS D'ÉVALUATION
2 ^{ème} année du BTS NDRC	E1 – CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION	1- S'exprimer à l'oral en interaction 2- S'exprimer en continu 3- Argumenter à l'écrit 4- Recourir aux écrits de travail 5- Comprendre et interpréter un texte 6- Tisser du lien entre les textes 7- Développer une réflexion sur la langue et améliorer une production écrite et orale 8- Mobiliser de façon personnelle une culture commune	Nature : Questions sur un corpus de documents (notées sur 10) Essai (noté sur 10) Nature : épreuve écrite portant sur l'étude d'un corpus constitué de trois à quatre documents de nature différentes (texte littéraires, textes non littéraires, documents iconographiques, tableaux statistiques...) choisis en référence au thème inscrit au programme de la 2^{ème} année de BTS. Chacun d'eux est daté et situé dans son contexte. Première partie : réponses rédigées aux questions sur le corpus de documents (notée sur 10) Durée : 3 heures Coefficient : 3

E2 –COMMUNICATION EN LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE 1	Niveau B2 du CECRL (Cadre Européen Commun de Référence) pour les activités langagières suivantes : 1-Compréhension de documents écrits 2- Production et interactions orales	Nature : épreuve orale Durée : 30 mn (30 mn de préparation) Coefficient : 3
E3 – CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE	Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée 1-Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale 2-Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales adaptées aux situations proposées 3-Etablir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique 4-Exposer ses analyses et ses propositions de manière cohérente et argumentée	Nature : épreuve écrite portant sur l'étude d'une ou de plusieurs situations pratiques avec, le cas échéant, une ou plusieurs questions. Durée : 4 heures Coefficient : 3



COMPÉTENCES ET ÉVALUATIONS ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL

	UNITÉ D'ENSEIGNEMENT	COMPÉTENCES VISÉES	MODALITÉS D'ÉVALUATION
2 ^{ème} année du BTS NDRC	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	Épreuve ponctuelle qui prend appui sur des activités réelles, vécues ou observées par le candidat durant sa formation ou au cours de son activité professionnelle. Ces activités sont décrites dans le dossier support de l'épreuve, qui comprend deux fiches descriptives d'activités professionnelles : ➤ L'une relative à une négociation-vente et à l'accompagnement d'une relation client, ➤ L'autre relative à l'organisation et l'animation d'un événement commercial. Épreuve orale - durée 1 heure (préparation 40 minutes) : Entretien et simulation avec la commission d'interrogation ➤ Exposé et entretien relatifs au ciblage et à la prospection de clientèle (20 minutes au maximum) ➤ Simulation (20 minutes au maximum) ➤ Présentation et entretien relatifs à l'exploitation et la mutualisation de l'information commerciale (20 minutes au maximum) Coefficient 5
	Relation client à distance et digitalisation	Maîtriser la relation omnicanale Animer la relation client digitale Développer la relation client en e-commerce	Forme ponctuelle écrite et pratique Durée : 3 h + 40 min COEF.4 1. Première partie : épreuve ponctuelle écrite ➤ Etude de cas reposant sur un contexte réel d'organisation Durée 3 heures - coefficient 2 2. Deuxième partie : épreuve ponctuelle pratique : Evaluation des compétences Animer la relation client digitale ➤ Produire, publier et assurer la visibilité des contenus digitaux

		➤ Impulser, entretenir et réguler une dynamique e-relationnelle Développer la relation client en e-commerce ➤ Dynamiser un site de e-commerce ➤ Faciliter et sécuriser la relation commerciale ➤ Diagnostiquer l'activité de e-commerce L'épreuve s'appuie sur un contexte digital de référence (site <i>web</i> ou site de <i>e-commerce</i>)
Relation client et animation de réseaux	Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs Développer et piloter un réseau de partenaires Créer et animer un réseau de vente directe	L'épreuve prend appui sur l'expérience réseau acquise par le candidat lors d'activités réelles vécues ou observées en milieu professionnel et/ou d'activités développées en milieu de formation. L'évaluation des compétences prend la forme d'un entretien avec le candidat, fondé sur le dossier support de l'épreuve comprenant : ➤ 3 fiches descriptives d'activités professionnelles ; ➤ Une étude réflexive sur le réseau ; ➤ Les certificats de travail. Epreuve orale – durée 40 minutes ➤ Exposé et entretien relatif à une expérience réelle vécue au sein d'un réseau (15min) ➤ Exposé et entretien relatif aux autres expériences réseau et à l'étude réseau réflexive (25min) Contrôle en cours de formation – 2 situations d'évaluation : ➤ Situation A : Exposé et entretien relatifs à une expérience réelle vécue au sein d'un réseau (15min) ➤ Exposé et entretien relatifs aux autres expériences réseau et à l'étude réseau réflexive (25min) Coefficient 3



VALIDATION DU BTS NDRC

Une session en fin de 2ème année de formation

Inscriptions : octobre sur Cyclades

Examens : Mai

Résultats : début juillet

Le diplôme du BTS NDRC est délivré à l'issue de toutes les épreuves validées par candidat et qui obtient une moyenne générale supérieure ou égale à 10/20.



POURSUITE D'ÉTUDES

Le BTS NDRC constitue également une étape dans un processus d'orientation vers :

- Une licence Générale DEG (3ème année) en Commerce Vente Marketing,
- Une licence Professionnelle Commerce,
- Une licence de gestion,
- Une école de commerce et de gestion,
- Une licence MATIC...



NOS ÉTABLISSEMENTS DE FORMATION ET CONTACTS



www.lhf53.eu



02-43-59-70-44



Jade.beauciel@lh53.eu



www.cfa-ec53.fr



06-70-96-56-09



Christine.galli@cfa-ec53.fr