

CONTRAT D'APPRENTISSAGE BREVET TECHNICIEN SUPÉRIEUR (BTS) Négociation et Digitalisation de la Relation Client Diplôme d'Etat de Niveau 5

Date de mise à jour : Nov 2025

Emplois ciblés : Vendeur, représentant, commercial terrain, négociateur, délégué commercial, conseiller commercial, chargé d'affaires ou de clientèle, technico-commercial, Télévendeur, téléconseiller, téléopérateur, conseiller client à distance, 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

Objectifs :

Le titulaire du BTS Négociation et digitalisation de la relation client (NDRC) est un commercial généraliste qui met en œuvre une stratégie commerciale et marketing afin de nouer une relation de proximité avec le client. Il gère de multiples points de contacts dans le cadre d'une stratégie omnicanale. Il possède une solide culture numérique. Il accompagne le client tout au long du processus commercial et intervient avant, pendant et après l'achat. En lien direct avec le client, le titulaire du BTS NDRC est un vecteur de communication interne et externe. Il intervient également dans la chaîne de valeur de ses clients pour favoriser leur développement. Il porte les valeurs et la culture de l'organisation pour son propre compte ou celui d'un commanditaire. Il est capable de s'adapter aux exigences de son activité et réalise ses missions dans le respect des règles éthiques et déontologiques. Dans une constante relation client, il assure les fonctions de prospection de clientèle, de négociation-vente et d'animation de réseaux. Il maîtrise la relation client omnicanale et développe la relation client en e-commerce. Il développe et pilote un réseau de partenaires et anime un réseau de vente directe.

Moyens pédagogiques :

- Documents supports de formations projetés
- Exposés théoriques
- Etudes de cas
- Mise à disposition supports de cours
- Supports pédagogiques

Suivi de la formation et évaluations :

- Feuilles de présence
- Evaluations des connaissances en cours de formation
- Examen blanc
- Examen national en fin de formation

Des
formateurs
experts dans
le domaine
du commerce

RÉSUMÉ DE LA CERTIFICATION & INFORMATIONS CLÉS

Accès à la formation :

Prérequis : Accessible à toute personne titulaire d'un baccalauréat ou tout autre diplôme de niveau IV possédant un bon sens relationnel et un intérêt pour la vente.

Offre accessible aux personnes en situation de Handicap avec mesures d'accompagnement spécifique.

Modalités et délais d'accès :

- Par le biais d'un contrat d'apprentissage à l'issue d'un entretien de motivation et de tests de positionnement

Validation des Blocs de compétences :

Examens écrits et oraux portant sur les matières enseignées au cours de la formation.

Dossier professionnel portant sur un projet de communication - négociation commerciale orale vécue en entreprise évalué par un oral.

Poursuite d'études :

BUT (Bachelor Universitaire de Technologie) en IUT ou une licence professionnelle en IAE, Bachelor en école de commerce.

Conditions tarifaires :

La formation est prise en charge par l'OPCO de la branche professionnelle.

PROGRAMME BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

(1350h sur une durée de 2 ans)

UE1 CULTURE GENERALE ET EXPRESSION

Objectif : Appréhender et réaliser un message écrit et communiquer oralement.

Dans ce module, vous réaliserez les activités suivantes :

- 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

UE2 COMMUNICATION EN LANGUE VIVANTE ETRANGERE 1

Objectif : Niveau B2 du CECRL pour les activités langagières suivante :

- Compréhension de documents écrits
- Production et interactions orale

UE3 CULTURE ECONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGERIALE

Objectif : Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée

Dans ce module, vous réaliserez les activités suivantes :

- Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale
- Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales
- Etablir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique
- Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée

UE4 RELATION CLIENT ET NEGOCIATION - VENTE

Objectif : Respecter la politique commerciale définie par l'organisation. Développer, asseoir, accompagner un portefeuille clients et optimiser leurs valeurs à vie.

Dans ce module, vous réaliserez les activités suivantes :

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

UE5 RELATION CLIENT A DISTANCE ET DIGITALISATION

Objectif : Installer une communication unifiée avec les clients afin de garantir une relation sans rupture dans le respect des procédures préalablement définies par l'organisation et dans le cadre d'un contact multicanal.

Dans ce module, vous réaliserez les activités suivantes :

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

UE6 RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RESEAUX

Objectif : Collecter les informations pour le reporting, faire des animations adaptées au contexte local, partager les bonnes pratiques et diffuser les informations actualisées.

Dans ce module, vous réaliserez les activités suivantes :

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

UNITE ATELIER DE PROFESSIONNALISATION

Objectif : Favoriser les pratiques de différenciation et la synergie entre les enseignements professionnels et généraux.

Dans ce module, vous réaliserez les activités suivantes :

- Expérimenter des techniques et des pratiques professionnelles attachées aux blocs de compétences
- Être accompagné dans son développement professionnel

UNITE FACULTATIVE LV ETRANGERE 2

Objectif : Niveau B1 du CECRL pour les activités langagières suivantes :

- Production et interaction orales

MODALITÉS D'ÉVALUATIONS :

- Contrôle des connaissances
- 1 BTS Blanc annuel
- 2 conseils de classe annuels
- Réalisation de fiches professionnelles

CONDITIONS D'OBTENTION DU DIPLÔME :

Le jury est présidé par un enseignant - chercheur ou un inspecteur pédagogique régional de la spécialité. Il est composé à parts égales d'enseignants et de membres de la profession intéressée par le diplôme.

BTS Négociation et digitalisation de la relation client (NDRC)					Voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d'apprentissage habilitée. Formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités
Épreuves	Unité	coef	forme	durée	
E1 Culture générale et expression	U1	3	écrit	4h	
E2 communication en langue vivante étrangère 1	U2	3	oral	30 min* + 30 min	
E3 Culture économique, juridique et managériale	U3	3	écrit	4h	
E4 Relation client et négociation-vente	U4	5	CCF 2 situations d'évaluation		
E5 Relation client à distance et digitalisation	U5	4	Épreuve ponctuelle écrite + Épreuve ponctuelle pratique	3h + 40 min	
E6 Relation client et animation de réseaux	U6	3	CCF 2 situations d'évaluation		
EF1 Communication en langue vivante étrangère 2**	UF1		oral	20 mn (20 mn*)	

LISTE DES FORMATEURS

Nom, prénom	Diplôme(s) / qualification(s)	Expériences professionnelles (Dans l'enseignement et dans le domaine du commerce et de la Distribution)
BESANCON Arnaud	BACCALAURÉAT Technologique Hôtelier Formation de formateur professionnel	<u>Enseignement</u> : Formateur spécialisé vente, commerce, management, développement professionnel depuis septembre 2018 <u>Domaines Management Commercial Opérationnel</u> : Responsable Restauration/Commercial pendant 6 ans Responsable Magasin/Réseau – Formateur équipes pendant 14 ans
BOULET Laurent	BACCALAURÉAT Professionnel Formation Institut de Formation à l'Excellence	<u>Enseignement</u> : Formateur commerce et grande distribution depuis 6 ans <u>Domaines Management Commercial Opérationnel</u> : Manager/responsable de département grande distribution pendant 18 ans
DAKICHE Mounira	LICENCE Lettres Modernes et Culture et Communication	<u>Enseignement</u> : professeur certifiée depuis 2013 avec obtention du CAPES <u>Domaines Management Commercial Opérationnel</u> : Culture générale et expression
DUFFOSE Sébastien	DUT Techniques de Commercialisation Licence et Maîtrise Commerce-Vente	<u>Enseignement</u> : Enseignant dans le domaine logistique et commercial depuis 1998 <u>Domaines Management Commercial Opérationnel</u> : Enseignant depuis 1998
GAMBETTI Francis	Technicien Supérieur	<u>Enseignement</u> : Formateur en stratégie marketing, marketing opérationnel, communication, méthodologie professionnelle, ... depuis 2019 <u>Domaines Management Commercial Opérationnel</u> : Formateur au fondamentaux du management Conseiller formateur en insertion sociale et professionnelle
HENQUINET Alice	MASTER Grandes Ecole	<u>Enseignement</u> : Responsable pédagogique depuis novembre 2022 <u>Domaines Management Commercial Opérationnel</u> : Diplômée Ecole de Commerce
PALECKA Johanna	BACCALAURÉAT général Lettre et Philosophie Ecole de Commerce NEGOCIA	<u>Enseignement</u> : Professeur de français pendant 5 ans, professeur d'anglais depuis 2020 <u>Domaines Management Commercial Opérationnel</u> : Responsable de formation Europe