

# BTS NDRC

Négociation et Digitalisation de la Relation Client



Niveau 5



1350H



24 mois



**RNCP38368**

## OBJECTIFS

L'objectif n°1 du BTS NDRC est de former des Commerciaux "généralistes", c'est à dire capable de s'intégrer quelque soit le secteur d'activité, l'organisation, et bien sûr avec tout type de clientèle. Pour ce faire, le BTS NDRC vous donnera les clés et les outils afin qu'avec le diplôme en main, vous serez capable de gérer les différents points de contacts (physiques et digitaux) afin d'instaurer des relations de confiance durables avec vos futurs clients.

L'utilisation généralisée des plateformes web, des réseaux sociaux et des autres moyens commerciaux comme les applications mobiles induit en effet un basculement des activités commerciales vers la digitalisation. Ensuite, il s'agit de créer et de développer des relations étroites par l'entremise de nouvelles techniques de connexion, en intégrant les réseaux sociaux ou les applications dans les procédés et processus de vente par exemple.

## QUALITÉS

- Capacité d'adaptation
- Sens de la communication
- Esprit d'équipe
- Esprit d'initiative
- Travail en équipe
- Sens des responsabilités
- Esprit d'analyse
- Curieux

### MOYENS TECHNIQUES ET PEDAGOGIQUES

Salle de cours  
Prêt ordinateur  
Vidéoprojecteur  
Netyparéo  
Formateurs issus du monde professionnel  
Casque Virtuel

### SUIVI DE LA FORMATION

Feuilles  
d'émargements  
NetYparéo

### DISPOSITIF D'EVALUATION

ÉPREUVES ECRITES  
ET ORALES

### RYTHME DE LA FORMATION

2 JOURS EN  
FORMATION 3 JOURS  
EN ENTREPRISE

<p><b>BLOC 1</b> Relation client et négociation vente</p>	<p><b>BLOC 2</b> Relation client à distance et digitalisation</p>	<p><b>BLOC 3</b> Relation client et animation de réseaux</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Cibler et prospecter la clientèle</li> <li>* Négocier et accompagner la relation client</li> <li>* Organiser et animer un évènement commercial</li> <li>* Exploiter et mutualiser l'information commerciale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Maîtriser la relation omnicanale</li> <li>* Animer la relation client digitale</li> <li>* Développer la relation client en e-commerce</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs</li> <li>* Développer et animer un réseau de partenaires</li> <li>* Créer et animer un réseau de vente directe</li> </ul>
<p><b>Culture générale et expression</b></p> <p>Appréhender et réaliser un message écrit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Respecter les contraintes de la langue écrite</li> <li>* Synthétiser des informations</li> <li>* Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture</li> </ul> <p>Communiquer oralement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* S'adapter à la situation</li> <li>* Organiser un message oral</li> </ul>	<p><b>Langue vivante étrangère 1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Compréhension de documents écrits</li> <li>* Production et interactions orales</li> </ul>	<p><b>Culture économique, juridique et Managériale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée</li> <li>* Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale</li> <li>* Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales</li> <li>* Établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique</li> <li>* Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée</li> </ul>

# REGLEMENT D'EXAMEN

## Unités de certification professionnelles :

Unité	Epreuves	Forme de l'épreuve	Coefficient
U4	Relation client et négociation-vente	CCF <sup>(2)</sup> / 2 situations d'évaluation	5
U5	Relation client à distance et digitalisation	EPFF <sup>(1)</sup> écrite / 3h EPFF <sup>(1)</sup> pratique / 40 min	4
U6	Relation client et animation de réseaux	CCF <sup>(2)</sup> / 2 situations d'évaluation	3

## Unités de certification d'enseignement général :

Unité	Epreuves	Forme de l'épreuve	Coefficient
U1	Culture générale et expression	EPFF <sup>(1)</sup> écrite / 4h	3
U2	Communication en langue vivante étrangère 1	EPFF <sup>(1)</sup> orale / 30 min + 30 min de préparation	3
U3	Culture économique, juridique et managériale	EPFF <sup>(1)</sup> écrite / 4h	3

## Epreuve facultative :

Unité	Epreuves	Forme de l'épreuve
UF1	EF1 Communication en langue étrangère 2	EPFF <sup>(1)</sup> orale / 20 min + 20 min de préparation

(1) EPFF : Epreuve Ponctuelle en Fin de Formation

(2) CCF : Contrôle en Cours de Formation

## **PRÉREQUIS :**

Pour l'entrée en formation, il faut être en possession d'un titre ou d'un diplôme de niveau 4.

## **MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS :**

Inscription à faire sur notre site internet ([www.cfa-coubertin.com](http://www.cfa-coubertin.com)) ou Parcoursup  
Rentrée septembre / Accès formation jusqu'à décembre

**Le BTS NDRC est un diplôme de niveau 5**

## **TARIFS :**

Le coût de la formation est identique au niveau de prise en charge déterminé par France compétences. Il n'y a aucun reste à charge pour les entreprises accueillant nos apprentis ni pour les apprentis.

## **MÉTHODES MOBILISÉES ET MODALITÉS D'ÉVALUATION :**

Exercices pratiques, évaluations, études de cas, exercices oraux, jeux de rôle et réalisation de dossiers professionnels. Pendant la formation, des rappels et des conseils sont prodigués en cas de difficulté. Des entretiens semestriels avec les directeurs sont également organisés.

Les bénéfices de notes obtenus par un candidat n'ayant pas validé son diplôme de BTS, la réglementation prévoit qu'il puisse reporter ses bénéfices de notes sur sa prochaine inscription dès lors qu'il présente la même spécialité de BTS. Ces bénéfices sont valables cinq ans. Le renoncement de bénéfices est définitif.

## **ACCESSIBILITÉ :**

Le CFA est en mesure d'accueillir les jeunes en situation de handicap. Un livret d'accueil est disponible dans nos locaux. Le CFA est en mesure d'accueillir les jeunes en mobilité réduite. Par ailleurs, le référent handicap du CFA prendra contact avec le jeune en situation de handicap afin de déterminer une fiche de besoins et d'aménagements si nécessaire. Le référent sera en mesure d'accompagner le jeune tout au long de son parcours.