

# BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Nomenclature du niveau de qualification : NIVEAU 5

Numéro de fiche Répertoire National de la Certification Professionnelle : 3403

## Présentation du métier

Le titulaire du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC) est le commercial généraliste qui met en œuvre une stratégie commerciale et marketing afin de nouer une relation de proximité avec le client. Il possède une solide culture numérique. Il accompagne le client tout au long du processus commercial et intervient avant, pendant et après l'achat. 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.

## Objectifs

- Gérer la relation client dans sa globalité
- Assurer la gestion, la fidélisation d'un portefeuille client
- Participer à la croissance du chiffre d'affaires de l'entreprise
- Organisation et management de l'activité commerciale

## Types d'emplois accessibles et poursuite d'études

- Chargé de clientèle ou d'affaire
- Animateur de réseau ou ventes
- Chef des ventes
- Prospecteur
- Négociant/ vendeur
- Téléconseiller / télévendeur
- Animateur commercial site e-commerce
- Licence / Bachelor de niveau 6

## Contenu de la formation

- **CULTURE GENERALE ET EXPRESSION**
- **COMMUNICATION EN LANGUE VIVANTE ETRANGERE**
- **CULTURE ECONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGERIALE**
- **RELATION CLIENT ET NÉGOCIATION VENTE**
  - Développement de clientèle
  - Négociation vente et valorisation de la relation client
  - Animation de la relation client
  - Veille et expertise commerciales
- **RELATION CLIENT A DISTANCE ET DIGITALISATION**
  - Gestion de la relation client à distance
  - Gestion de la e-relation
  - Gestion de la vente en e-commerce
- **RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX**
  - Animation de réseaux de distributeurs
  - Animation de réseaux de partenaires
  - Animation de réseaux de vente directe

## Pré-requis

- Etre titulaire de l'un des diplômes suivants :
  - Baccalauréat général
  - Baccalauréat technologique
  - Baccalauréat professionnel
  - Diplôme à finalité professionnelle de même niveau 4

### Lieu de la formation :

CFP LES ARDILLIERS  
49400 SAUMUR

### Nombre de participants : 12

### Modalités de recrutements et d'accès à la formation :

- Préinscription en ligne sur YPARÉO.
- Pour les lycéens, en parallèle de l'inscription en ligne sur YPARÉO, compléter la plateforme Parcours Sup.
- Etude de dossier de candidature par l'UFA LES ARDILLIERS .
- Entretien individuel de positionnement.
- Recrutement de janvier à septembre.

Formation et locaux accessibles aux personnes en situation de handicap.  
Pour informations, prendre contact avec Mme LEGUEN Christelle.

Taux de satisfaction\* :

Taux d'insertion\* :

Taux d'obtention partiel à l'examen\*:

Taux d'obtention total à l'examen\*:

Indicateurs d'insertion professionnelle sur la formation concernée :  
[www.https://inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/accueil](https://inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/accueil).

\*Nouvelle formation

Création du document : 2021

## Aptitudes

- Faire preuve d'initiative et d'autonomie
- Être dynamique et volontaire
- Incarner un savoir-être irréprochable
- Être à l'écoute
- Avoir une aisance relationnelle
- Avoir une agilité avec les outils numériques
- Être mobile et disponible

## Public Concerné

- Toutes personnes éligibles à l'apprentissage.

## Moyens Pédagogiques

- Postes informatiques & logiciels professionnels

## Animation et pédagogie

- Formation en présentiel
- Formation basée à la fois sur des méthodes déductives avec transmission des connaissances du formateur, des études de cas concrets, des jeux de rôles, des échanges avec les stagiaires sur des expériences vécues
- Nos formations sont assurées par des formateurs et des professionnels du métier ayant une expertise dans ce domaine professionnel

## Evaluation et validation

- Devoirs programmés à l'année
- Test de connaissances et de compétences
- Mise en situation
- BTS blancs
- Conseils de classe / Bulletins de notes
- Diplôme délivré par l'Education Nationale

## Durée de la formation

- 24 mois de formation / 1350 heures de formation
- Début de l'action de formation : septembre.
- Rythme d'alternance de 2 jours / 3 jours

## Tarif/Financement

- Formation gratuite pour l'alternant
- Le coût de la formation est pris en charge par l'OPCO de l'entreprise
- Niveau de prise en charge suivant accord de branche
- Statut de l'alternant : salarié sous contrat d'apprentissage

### Contacts UFA LES ARDILLIERS

**Directeur : Monsieur MAINGRET Thierry**

**Responsable de formation : Monsieur RUAULT Loïc**

**Coordinateur de la formation : Monsieur RUAULT Loïc**

**Administratif : Madame VAUCELLE Laetitia / Madame BEAUFILS Nathalie**

**Tél : 02 41 83 15 00**

**Mail : [contact.cfp.ufa@donboscosaumur.com](mailto:contact.cfp.ufa@donboscosaumur.com)**

