

# BTS NDRC

## Négociation et Digitalisation de la Relation Client

TITRE RNCP



Niveau 5



De septembre  
à juin



2 jours  
à l'école



3 jours  
en entreprise

### Objectifs opérationnels

Cette formation a pour objectif de fournir des enseignements spécialisés axés sur la gestion d'unités commerciales, la relation client et le management d'équipe.

Cette formation offre une opportunité unique d'acquérir les compétences essentielles suivantes :

- ✓ Cibler et prospecter la clientèle
- ✓ Négocier et accompagner la relation client
- ✓ Développer la relation client et assurer la vente conseil
- ✓ Maîtriser la relation omnicanale
- ✓ Exploiter et mutualiser l'information commerciale
- ✓ Implanter et promouvoir l'offre chez les distributeurs
- ✓ Assimiler les techniques et les pratiques professionnelles.

# Programme

## Unité 1 - Culture générale et expression

- Appréhender et réaliser un message écrit
- Communiquer oralement

## Unité 2 - Langue vivante étrangère 1

- Compréhension de documents écrits
- Production et interactions écrites et orales
- Compréhension de l'oral

## Unité 3 - Culture économique, juridique et managériale

- Exploitation d'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
- Exploitation des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée

## Unité 4 - 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

## Unité 5 - Relation client à distance et digitalisation

- Gestion de la relation client à distance
- Gestion de la e-relation
- Gestion de la vente en e-commerce

## Unité 6 - Relation client et animation de réseaux

- Animation de réseaux de distributeurs
- Animation de réseaux de partenaires
- Animation de réseaux de vente directe

## Unité facultative 1 - Langue vivante étrangère 2

- Compréhension de documents écrits
- Production et interactions écrites et orales





# Méthodes pédagogiques

**La formation est structurée en alternance selon un contrat d'apprentissage, couvrant un total de 1350 heures étalées sur une période de 2 ans.**

**Nos formations en BTS intègrent une approche complète, alliant :**

- Retours d'expériences professionnelles
- Travaux collaboratifs
- Apports théoriques
- Mises en situation pratique
- Temps de travail en autonomie
- Salles de formation équipées de PC et de vidéoprojecteurs ou tableaux numériques.

*De plus, nos salles de formation sont équipées de PC, vidéoprojecteurs ou tableaux numériques pour optimiser votre apprentissage. Toutes nos formations bénéficient de l'expertise de formateurs en Enseignement Professionnel dotés d'une solide expérience sur le terrain.*



## Modalités de suivi et évaluation des acquis

- Contrôles en cours de formation
- BTS blanc par an
- Formes ponctuelles (épreuves écrites et orales).



## Formalisation à l'issue de la formation

Validation totale des unités d'enseignement par un examen national à l'issue des 2 années d'études.



## Pré-requis

Être titulaire d'un BAC général, technologique ou professionnel, ou équivalent.



## Modalités d'accès

- Test de positionnement
- Admission sur dossier et entretien de motivation.



## Effectif par session

Minimum : 20 - Maximum : 25



## Tarif de la formation

Gratuit pour les apprenants.



## Codes

- Formacodes : 34561 / 34076 / 34052 / 34040
- RNCP : 38368
- ROME : M1704 / D1401 / D1406 / M1703 / D1501
- NSF : 312



## Dispositif de financement

- Apprentissage / OPCO



## Accessibilité

Conditions d'accueil et d'accès des publics en situation de handicap prévues dans les locaux.



## Référent mobilité, handicap et pédagogique

👤 Saousane CHARFI

✉️ [scharfi@ubc-education.com](mailto:scharfi@ubc-education.com)

*« Eveillons vos talents, construisons votre avenir »*

# Validation et modalités d'examen

Validation : brevet de technicien supérieur de L'éducation national (diplôme d'état)

Épreuve du BTS (organisées en fin de 2ème année selon calendrier académique) :

| BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client |       |      | Voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat CFA ou section d'apprentissage habilitée. Formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités. |            | Formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités. |            | Voie scolaire dans un établissement privé CFA ou section d'apprentissage non habilitée. Formation professionnelle continue dans les établissements publics non habilités ou en établissement privé, enseignement à distance, candidat justifiant de 3 ans d'expériences professionnelles. |            |
|---------------------------------------------------------|-------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Epreuves                                                | Unité | Coef | Forme                                                                                                                                                                                    | Durée      | Forme                                                                         | Durée      | Durée                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Durée      |
| E1 Culture générale et expression                       | U1    | 3    | Écrit                                                                                                                                                                                    | 4h         | CCF 3 situations d'évaluation                                                 |            | Écrit                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 4h         |
| E2 Communication en langue vivante étrangère            | U21   | 3    | Oral                                                                                                                                                                                     | 30m* + 30m | CCF 2 situations d'évaluation                                                 |            | Oral                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 30m* + 30m |
| E3 Culture économique, juridique et managériale         | U3    | 3    | Écrit                                                                                                                                                                                    | 4h         | CCF 2 situations d'évaluation                                                 |            | Écrit                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 4h         |
| E4 Relation client et négociation-vente                 | U4    | 5    | CCF 2 situations d'évaluation                                                                                                                                                            |            | CCF 2 situations d'évaluation                                                 |            | Oral                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 40m* + 1h  |
| E5 Relation client à distance et digitalisation         | U5    | 4    | Épreuve ponct. écrite + Épreuve ponct. pratique                                                                                                                                          | 3h + 40m   | Épreuve ponct. écrite + Épreuve ponct. pratique                               | 3h + 40m   | Épreuve ponct. écrite + Épreuve ponct. pratique                                                                                                                                                                                                                                           | 3h + 40m   |
| E6 Relation client et animation de réseaux              | U6    | 3    | CCF 2 situations d'évaluation                                                                                                                                                            |            | CCF 2 situations d'évaluation                                                 |            | Oral                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 40m        |
| EF1 Communication en langue vivante étrangère **        | UF1   |      | Oral                                                                                                                                                                                     | 20m + 20m* | Oral                                                                          | 20m + 20m* | Oral                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 20m + 20m* |

\* Temps de préparation.

\*\* La langue vivante étrangère choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire. Seuls les points au-dessus de la moyenne peuvent être pris en compte.

## Formation année 1 et 2

- ✓ Culture générale et expression
- ✓ Langue vivante étrangère
- ✓ Culture économique, juridique et managériale
- ✓ Développement de la relation client et vente conseil
- ✓ Animation et dynamisation de l'offre commerciale
- ✓ Gestion opérationnelle
- ✓ Management de l'équipe commerciale

**NEXTGEN**  
SCHOOL OF MANAGEMENT

**Innovez, entreprenez, impactez !**

**Intégrez NEXTGEN et préparez votre avenir**

**dès aujourd'hui.**



### Adresse

12 bis Rue Louis Mayard,  
69100 Villeurbanne  
[www.nextgen-school.fr](http://www.nextgen-school.fr)



### Contact

**Saousane CHARFI**  
06 49 93 68 96  
[admission@nextgen-school.fr](mailto:admission@nextgen-school.fr)

