

# BTS NDRC

Négociation et Digitalisation de la Relation Client



Niveau 5



1350H



24 mois



RNCP38368

## OBJECTIFS

Le titulaire du BTS NDRC est un manager commercial qui gère l'intégralité de la relation client (en présentiel ou à distance) de la prospection à la fidélisation. Il pilote et organise l'activité commerciale, négocie et assure les ventes, exploite et produit des informations commerciales, assure le management de l'activité commerciale et participe à la mise en œuvre et à l'évolution de la politique commerciale. L'accélération de la digitalisation des activités commerciales nous conduit à investir dans des contenus commerciaux liés à l'usage des sites web, des applications et des réseaux sociaux.

## QUALITÉS

- Curiosité et écoute
- Dynamisme et ténacité
- Aisance relationnelle
- Esprit d'équipe
- Connaissance des outils numériques
- Réactivité et adaptabilité
- Force de persuasion

# PROGRAMME BTS NDRC

## Négociation et Digitalisation de la Relation Client

### CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION

Vous apprendrez à communiquer avec efficacité oralement et par écrit pour construire la relation client et mener une négociation, à saisir le contenu d'un message afin de développer votre esprit de synthèse, à exploiter l'information et la documentation et à améliorer vos capacités d'argumentation.

L'objectif est de vérifier l'aptitude des candidats à communiquer avec efficacité.

### ANGLAIS

Les cours mettent l'accent sur la pratique de la conversion en anglais commercial pour développer aussi bien votre compréhension que votre expression orale.

### CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE

#### Économie Générale

- Les relations entre l'entreprise et son environnement économique
- Le rôle de l'État dans la régulation économique
- Les facteurs de production : déterminants économiques
- L'environnement numérique de l'entreprise
- Le marché du travail et ses évolutions

#### Management d'entreprise

- L'intégration de l'entreprise dans son environnement
- Le diagnostic externe et interne de l'entreprise et le rôle de l'innovation
- L'organisation des ressources d'une entreprise
- Le financement de l'entreprise
- La place du numérique dans le management
- La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences
- Les choix stratégiques de l'entreprise

#### Droit

- Le contrat support de l'activité économique de l'entreprise
- L'encadrement des activités économiques
- Les structures juridiques de l'entreprise
- Les types de responsabilités
- Le droit et l'environnement du numérique
- L'individu au travail

## RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX

### Animation de réseaux en vente directe

- Animation, vente et conseil à domicile
- Développement d'un réseau de conseillers de vente à domicile

### Animation des réseaux de distribution

- Négociation de l'implantation de l'offre sur le lieu de vente
- Conseil d'expérience de consommation
- Suivi et développement

### Animation des réseaux partenaires

- Sélection et constitution de réseaux de partenaires, apporteurs d'affaires et de prescripteurs
- Animation, stimulation et développement des réseaux
- Évaluation des performances du réseau

## RELATION CLIENT À DISTANCE ET DIGITALISATION

### Gestion de la vente en e-Commerce

- Valorisation en ligne de l'offre et des promotions commerciales
- Suivi du processus de vente
- Mise en œuvre d'animations commerciales en e-commerce
- Évaluation du trafic et du référencement du site
- Analyse des résultats des ventes et opérations d'e-commerce

Droit

### Gestion de la e-relation client

- Prospection et identification d'opportunités commerciales
- Vente à distance
- Accompagnement, conseil et traitement des demandes clients
- Mise à jour des data clients

### Gestion de la relation client à distance

- Animation de communautés, de forums et de réseaux sociaux
- Animation de site et publication de contenus commerciaux
- Supervision et animation d'équipe

## RELATION CLIENT ET NÉGOCIATION-VENTE

### Veille et expertise commerciales

- Reporting de l'activité commerciale
- Qualification Data client
- Diagnostic en matière de relation client et de performance commerciale

### Animation de la relation client

- Participation à des salons
- Organisation des opérations commerciales
- Animation d'espaces commerciaux

### Négociation, vente et valorisation de la relation client

- Élaboration d'un diagnostic client
- Proposition, négociation et vente d'une offre personnalisée
- Accompagnement du client

### Développement de la clientèle

- Gestion du portefeuille client
- Animation des opérations de prospection

# REGLEMENT D'EXAMEN

Epreuves	Unités	Coef.	Forme	Durée
E.1. Cultures générales et expression	U1	4	Ecrit	4h
E2 Communication en langue vivante étrangère 1	U2	3	Oral	30min* + 30min
E3 Culture économique , juridique et managériale	U3	3	Ecrit	4h
E4 Relation client et négociation-vente	U4	5	Oral	40min* + 40min
E5 Relation client à distance et digitalisation	U5	4	Epreuve ponctuelle écrite + Epreuve ponctuelle pratique	3h + 40min
E6 Relation client et animation de réseaux	U6	3	Oral	40min

\*Temps de préparation

## CERTIFICATEUR :

MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE

**CODE NSF** : 312 : Commerce, vente

**FORMACODES** : 34040 : Étude produit

34561 : Force vente

34076 : Gestion relation client

**DATE D'ENREGISTREMENT** : le 11 décembre 2023

**DATE D'ECHEANCE DE L'ENREGISTREMENT** : le 31 décembre 2028

# PROGRAMME BTS NDRC

Négociation et Digitalisation de la Relation Client

## MOYENS TECHNIQUES

- Salle de cours
- Ordinateur
- Tableau numérique
- Google drive

## SUIVI DE LA FORMATION

- Feuilles d'émargements
- Attestations de suivi de formation

## ORGANISATION

- Formation continue
- Travail collaboratif grâce au stockage et partage de ressources sur Google Drive
- De 8 à 15 personnes en enseignement professionnel

## DISPOSITIF D'EVALUATION

ÉPREUVES ECRITES ET  
ORALES



# PROGRAMME BTS NDRC

## Négociation et Digitalisation de la Relation Client

### 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.ifap-management.com](http://www.ifap-management.com)) / Rentrée septembre 2024.

***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.

### 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.

**Référent handicap : BERNARD Cindy - [cindy@ifap-management.com](mailto:cindy@ifap-management.com)**

# PROGRAMME BTS NDRC

## Négociation et Digitalisation de la Relation Client

### INFORMATIONS SPÉCIFIQUES DU TITRE RNCP 38368 :

- Possibilité de valider ou non des blocs de compétences :  
Formation en présentiel sous forme globale.

- Equivalences :  
Aucune équivalence n'est prévue pour cette certification.

- Passerelles :  
Aucune passerelle n'est prévue pour cette certification.

- Suite de parcours :  
Licence professionnelle, Bachelor, école de commerce...

### DÉBOUCHÉS :

- Vendeur,
- Représentant,
- Commercial terrain,
- Négociateur,
- Délégué commercial,
- Technico- commercial,
- Télévendeur,
- Téléprospecteur,
- Animateur commercial site e-commerce,
- Assistant responsable e-commerce,
- Marchandiseur,
- Animateur réseau,
- Conseiller...



# PROGRAMME BTS NDRC

## Négociation et Digitalisation de la Relation Client

### Code(s) ROME :

D1401 - Assistanat commercial  
D1406 - Management en force de vente  
D1501 - Animation de vente  
M1703 - Management et gestion de produit  
M1704 - Management relation clientèle

### FORMATEURS

**DUPONT Clément** - Formateur Management / Négociation Vente / Animation de réseaux

**BERNARD Cindy** - Formatrice Animation et Digitalisation de la Relation Client

**LE MAUX Pierre** - Formateur Animation et Digitalisation de la Relation Client

**CHRETIEN Françoise** - Formatrice Négociation Vente

**POIRSON Armelle** - Formateur Culture Générale

**HUYSENTRUYT Jenny** - Formatrice Anglais

**GUILLOT Mathieu et BENTAHAR Loubna** - Formateurs Économie / Droit

---

### CONTACT :

13 - 15 rue du Jariel  
77120 COULOMMIERS  
info@ifap-management.com

 01 64 04 79 04

 [www.ifap-management.com](http://www.ifap-management.com)

Mise à jour le 13/02/2024