



29 rue Viala  
75015 Paris  
Tél : 01 45 57 67 04  
Siret : 452 164 158 00040  
N°de déclaration d'activité 11 75 47238 75  
APE : 6202A  
N°UAI : 07566092P

Mise à jour le 18/07/2024

**BREVET TECHNICIEN SUPERIEUR**  
**Négociation et digitalisation de la relation client NDRC**  
en Alternance  
RNCP38368  
Certificateur : MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE  
Date enregistrement : 11-12-2023

#### OBJECTIF GENERAL

Apporter les compétences nécessaires à l'acquisition d'un savoir-faire professionnel et théorique permettant à l'apprenti d'exercer le métier de Commercial.  
Préparation au diplôme du BTS NDRC.

#### PREREQUIS

Être titulaire d'un Baccalauréat Général, Professionnel ou équivalent  
Être salarié d'Entreprise ou demandeur d'emploi

#### TARIF

Les frais pédagogiques de formation sont pris en charge par les OPCO suivant les références de France Compétence

#### MODALITES ET DELAI D'ACCES

Pour toute demande d'inscription, veuillez envoyer votre CV ([valerie@ofione.com](mailto:valerie@ofione.com)) ou ([01.45.57.67.04](tel:01.45.57.67.04)) Un entretien vous sera proposé. Inscription à partir d'avril 2024. Démarrage de la formation en septembre 2024

#### ACCESSIBILITE HANDICAP

Nous contacter au 01 45 57 67 04

#### STATUT

Salarié(e) d'entreprise en contrat d'Apprentissage

#### DUREE DE LA FORMATION

1380 heures sur 24 mois en alternance, semaine de 35 heures

#### ALTERNANCE

Cycle : 1 semaine en formation & 2 semaines en entreprise en moyenne

#### METHODES MOBILISEES

- Pédagogie participative, active, démonstrative et expérientielle
- Formation mixte (présentiel et distanciel)
- Formation permettant l'acquisition de compétences professionnelles réelles et opérationnelles en entreprise

- Individualisation
- Formation en situation de travail en entreprise
- Formation en mode projet

### CONTENU DE LA FORMATION (volumes horaires indicatifs)

Modules	Matières	Heures
1	Culture générale et expression	120
2	Communication en langue vivante étrangère	160
3	Culture économique, juridique et managériale	180
4	Culture économique, juridique et managériale appliquée	60
5	Relation client et négociation-vente	270
6	Relation client à distance et digitalisation	230
7	Relation client et animation de réseaux	210
8	Atelier de professionnalisation	150
	total	1380

### OBJECTIFS /BLOCS DE COMPETENCES

#### RNCP38368BC01 - Relation client et négociation-vente

1. Cibler et prospecter la clientèle
2. Négocier et accompagner la relation client
3. Organiser et animer un événement commercial
4. Exploiter et mutualiser l'information commerciale

#### RNCP38368BC02 - Relation client à distance et digitalisation

1. Maîtriser la relation omnicanale
2. Animer la relation client digitale
3. Développer la relation client en e-commerce

#### RNCP38368BC03 - Relation client et animation de réseaux

1. Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
2. Développer et animer un réseau de partenaires
3. Créer et animer un réseau de vente directe

### EQUIVALENCES / PASSERELLE

Lien avec d'autres certifications professionnelles, certifications ou habilitations : Non

### TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES :

#### Secteurs d'activités :

Le titulaire du BTS NDRC exerce son activité dans toute forme d'organisation - artisanale, commerciale ou industrielle, associative, publique - proposant des biens ou des prestations de services, quelle que soit sa taille, dès lors qu'elle met en œuvre une démarche commerciale.

Il assure la prise en charge internalisée ou externalisée de tout type de relation client.

Le positionnement généraliste du diplôme BTS NDRC permet à son titulaire d'exercer dans tous les domaines d'activités sans exclusion, même si cette diversité peut exiger l'acquisition de compétences sectorielles complémentaires.

#### Type d'emplois accessibles :

La dénomination des emplois relevant des activités du titulaire du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client varie en fonction du type d'activités, de la taille de l'organisation ainsi que des domaines de la relation client. Il accède en fonction de son expérience et des opportunités à plusieurs niveaux de responsabilité.



29 rue Viala  
75015 Paris  
Tél : 01 45 57 67 04  
Siret : 452 164 158 00040  
N° de déclaration d'activité 11 75 47238 75  
APE : 6202A  
N°UAI : 07566092P

**Les appellations les plus courantes des emplois relevant du champ professionnel en primo insertion sont les suivantes :**

- Vendeur - Représentant - Commercial terrain - Négociateur - Délégué commercial - Conseiller commercial - Chargé d'affaires ou de clientèle - Technico- commercial
- Télévendeur - Téléconseiller - Téléopérateur - Conseiller client à distance - Conseiller clientèle - 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

**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

**POURSUITE D'ETUDES**

Le titulaire d'un BTS Négociation et digitalisation de la relation client (NDRC) peut poursuivre ses études vers une licence professionnelle ou Bachelor en Ressources Humaines, en Communication ou en Marketing.

**MODALITES D'EVALUATION**

Contrôles continus & 2 BTS blancs

**REGLEMENT D'EXAMEN**

Épreuves	Coef	Forme	Durée
Culture Générale et expression	3	Écrit	4 heures
Langue vivante étrangère	3	Oral	30*+30mn
Culture économique, juridique et managériale	3	Écrit	4 heures
Relation client et négociation-vente	5	Oral	40*+60min
Relation client à distance et digitalisation	4	Écrit + Pratique	3 heures+ 40mn
Relation client et animation de réseaux	3	Oral	40mn

**VALIDATION DES BLOCS DE COMPETENCES**

Le référentiel de certification est organisé en unités constitutives d'un ensemble de compétences et connaissances cohérent au regard de la finalité du diplôme. Il peut comporter des unités dont l'obtention est facultative. Chaque unité correspond à un bloc de compétences et à une épreuve.

Les candidats s'inscrivent à l'examen du diplôme. Ceux qui ont préparé le diplôme dans le cadre de la formation professionnelle continue ou de la validation des acquis de l'expérience reçoivent de manière automatique, pour les unités du diplôme qui ont fait l'objet d'une note égale ou supérieure à 10 sur 20 ou d'une validation des acquis de l'expérience, une attestation reconnaissant l'acquisition des compétences constitutives de ces unités du diplôme, et donc des blocs de compétences correspondants. Ceux qui ont préparé le diplôme par une autre voie reçoivent cette attestation s'ils en font la demande.

Le diplôme est obtenu par l'obtention d'une note moyenne supérieure à 10/20 à l'ensemble des épreuves. Le candidat ayant déjà validé des blocs de compétences peut être dispensé des épreuves correspondantes.