

# BTS

## Négociation Digitalisation de la Relation Client

RNCP : 38368 / Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche

échéance : 31/12/2028

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38368/>



**Diplôme d'État de niveau 5 préparé sur 2 ans**  
**Formation en alternance en contrat d'apprentissage,**  
**gratuite et rémunérée.**

### Objectifs :

- Devenir un commercial généraliste et mettre en œuvre une stratégie commerciale et marketing afin de nouer une relation de proximité avec le client.
- Posséder une solide culture numérique.
- Accompagner le client tout au long du processus commercial et intervenir avant, pendant et après l'achat
- Dans une constante relation client, assurer les fonctions de prospection de clientèle, de négociation-vente et animation de réseaux.

### Compétences

#### Relation client et Négociation vente

- Cibler et prospecter la clientèle
- Organiser et animer un événement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale

#### Relation client à distance et digitalisation

- Maîtriser la relation omnicanale
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client en e-commerce

#### Relation client et animation de réseaux

- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- Développer et animer un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe

*L'apprentissage sort du cadre uniquement scolaire. Il apporte de la confiance en soi, plus d'expérience professionnelle et il permet de rentrer dans la vie active plus facilement. En plus, nous bénéficions d'un revenu mensuel.*

*Anne, Mathys,  
Marie et Lucas*

#### Vous êtes en situation de handicap ?

Contactez-nous, nous étudierons les meilleures conditions pour vous accueillir.

InserJeunes :

[https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/etablissement?id\\_uai=0610694Y](https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/etablissement?id_uai=0610694Y)



### Profil métiers :

L'élève de BTS NDRC sera capable de :

- Communiquer avec la clientèle
- Développer son sens de l'écoute
- Faire preuve de dynamisme et du sens des responsabilités
- Être autonome
- Avoir de l'ambition

### Conditions d'admission

- Formation de 24 mois gratuite et rémunérée
- Avoir entre 16 et 29 ans
- Signer un contrat d'apprentissage
- Être titulaire d'un baccalauréat
- **Inscription** : Basez-vous sur le planning parcoursup et/ou contactez l'UFA (de mai à septembre 2025)
- Participer à un entretien de motivation
- **Prochaine rentrée** : 1er septembre 2025
- **Fin de l'année** : 30 juin 2026

### Méthodes de travail :

- Cours magistraux
- Mise en situation en entreprise
- Travaux dirigés

## Contenu de la formation

Culture générale et expression	1 h
Anglais	2 h
Culture économique juridique et managériale	5 h
Relation client-Négociation-Vente	4 h
Relation client-Digitalisation	3 h
Relation client-Animation de réseau	3 h
<b>Total</b>	<b>18 h</b>

Durée totale : 1350 h sur deux ans

## Résultats pour l'année écoulée

Date d'ouverture	1/09/21
Nombre d'apprentis	8
Taux d'insertion	75 %
Taux d'interruption en cours de formation	12.5 %
Taux de rupture avec poursuite d'études	12.5 %
Taux de réussite à l'examen	100 %
taux de poursuite d'études	25 %
Taux d'apprentis présentés à l'examen	100 %
Taux d'insertion dans le domaine	75%

Validation de la formation sous forme de CCF (Contrôle en Cours de Formation) et épreuves ponctuelles en fin d'année.

Pas de validation par blocs de compétences.

## Actions menées

**Tout au long de l'année :**

- Noham (ventes)
- Divam (ventes)
- Journal de l'Orne (prospection)
- E. Leclerc (fidélisation)
- Gunduz (prospection) ...



## Emplois, secteurs d'activité

**Les métiers visés sont :**

- Commercial(e) ou attaché(e) commercial(e)
- Chargé(e) de prospection, de clientèle
- Téléprospecteur (trice), télévendeur(se)
- Vendeur(se) démonstrateur (trice), vendeur(se) à domicile
- Animateur (trice) de réseaux sociaux
- Métiers du Web et du e-commerce

**Secteurs d'activité :**

Toute forme d'organisation : artisanale, commerciale ou industrielle, associative, publique proposant des biens ou des prestations de services dès lors qu'une démarche commerciale est mise en œuvre :

- Banques
- Assurances
- Immobilier.

## Poursuite d'études

**Le titulaire d'un BTS NDRC peut poursuivre ses études :**

- Intégrer une licence professionnelle :
  - Management et gestion de la relation client,
  - Pro-marketing des services et de la relation client,
  - Commerce international,
  - Commerce et distribution.
- Intégrer une école de commerce.

Contact : Mme LE GOFF  
Tél : 02.33.12.26.30  
v.legoff@jand-argentan.fr  
www.jand-argentan.fr

