

BTS NDRC NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Diplôme d'État de niveau 5 – BAC + 2 - Fiche RNCP n° 38368 Arrêté du 19/02/2018 :
<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38368/>

Le BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client forme des managers de la vente, capables de gérer une relation commerciale dans son intégralité : de la prospection à la fidélisation.

OBJECTIFS

Le titulaire du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client est apte à gérer intégralement une relation commerciale, dans tous les secteurs d'activités, dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle.

Il / elle accompagne le client tout au long du processus commercial et intervient sur l'ensemble (ou partie) des activités avant, pendant et après l'achat : conseils, prospection, animation, devis, veille, visites, négociation-vente/achat, suivi après-vente/achat. L'aspect numérique impacte autant les moyens de communication que les processus utilisés.

COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

- Prospecter et négocier
- Gérer un événement commercial
- Animer et développer la relation client digitale et e-commerce
- Animer un réseau de vente (directe, partenaires, distributeurs)

DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS

- Commercial(e) B to B
- Commercial(e) B to C
- Commercial(e) B to G
- Commercial(e) e-commerce
- Représentant(e)
- Chef(fe) de réseau...

POURSUITE D'ÉTUDES/PASSERELLES ET INSERTION

- Licence, Licence Professionnelle
- Titre RNCP de niveau 6
- Diplôme Universitaire dans le cadre du LMD

31% de nos alternants de BTS poursuivent en emploi dont 50% dans les métiers visés.
69% de nos alternants poursuivent leur parcours de formation.

PUBLICS ET PRÉREQUIS

Niveau requis : Cette formation est ouverte à tous les titulaires d'un Bac Général, STMG ou Professionnel, éligible au contrat d'apprentissage (16 à 29 ans).

Qualités requises : Esprit d'analyse et de synthèse, méthode, sens de la communication, autonomie dans son travail personnel. Intérêt pour le e-commerce.

ACCESSIBILITÉ

Pour l'accès à la formation, une rencontre avec le référent handicap permettra d'évaluer les possibilités d'adaptation : prise de contact alternance@groupe-saintjean.fr . Les locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

MODALITES D'ACCES ET PROCÉDURE D'ADMISSION

L'admission se déroule en 3 temps :

- Candidatez via ParcoursSup <https://www.parcoursup.fr/>
- Transmettez-nous le dossier de candidature [téléchargeable sur notre site](#)
- Rencontrez un membre de l'équipe pédagogique pour un entretien de motivation

L'admission ne peut être valide qu'à la signature du contrat d'apprentissage avec l'entreprise d'accueil.

Les candidatures sont ouvertes de décembre à mi-juillet dans la limite des places disponibles.

VALIDATION

Les épreuves se déroulent soit en CCF (contrôle en cours de formation) ou sous forme ponctuelle. Elles visent à l'obtention du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client. Chaque bloc de formation fait l'objet d'une validation indépendante dont le bénéfice est acquis pour 5 ans.

La formation octroie un niveau 5 (Bac+2).

RÉSULTATS ET TAUX DE SATISFACTION

Résultats : Lors de la session 2025, le taux de réussite de ce diplôme au centre de formation a été de 100%.

Taux de satisfaction : Nous nous engageons à évaluer le taux de satisfaction de nos alternants à la fin de chaque cycle. 85 % des alternants de la promotion 2023/2025 sont satisfaits ou très satisfaits de la

formation.

DUREE ET RYTHME

Contrat d'apprentissage de 2 ans. Cours : d'août N à juin N+2.

COÛT

Le coût de la formation est pris en charge par l'OPCO et l'entreprise, l'alternant n'avance aucun frais.

MODALITÉS

- Les cours sont assurés par des formateurs et professeurs experts ainsi que par des professionnels
- Les cours sont dispensés en petits groupes
- Un accompagnement individualisé et personnalisé est assuré
- La formation se tient en présentiel

Moyens pédagogiques

- Cours magistraux
- Travaux en groupe
- Études de cas, Jeux de rôles

Moyens techniques

- Accès au wifi dans tout l'établissement
- Centre de ressources documentaires...

PROGRAMME

Le diplôme s'articule autour d'un groupe d'enseignements généraux et d'un second groupe d'enseignements professionnels.

ENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Culture générale et expression

Compétences évaluées :

- Compréhension
- Communication écrite adaptée
- Argumentation

Modalités d'évaluation : Épreuve ponctuelle de 3 heures avec des questions comparatives de documents et une argumentation écrite.

Communication en langues étrangères

Compétences évaluées :

- Compréhension
- Communication orale et écrite

Modalités d'évaluation : Épreuve ponctuelle orale de 30 minutes (+30 minutes de préparation) comprenant une partie compréhension de l'écrit et une partie expression orale en interaction.

Culture économique, juridique et managériale

Compétences évaluées :

- Analyse des situations auxquelles l'entreprise est confrontée
- Exploitation d'une base documentaire
- Proposition de solutions argumentées
- Etablissement d'un diagnostic
- Prise de décisions opérationnelles

Modalités d'évaluation : Épreuve ponctuelle de 4 heures prenant appui sur un dossier documentaire d'une dizaine de pages nécessitant une argumentation sur les 3 champs de l'unité.

ENSEIGNEMENTS PROFESSIONNELS

BLOC 1 : Relation client et négociation vente

Compétences évaluées :

- Cibler et prospecter la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un événement commercial

Modalités d'évaluation : Contrôle en cours de formation ou épreuve ponctuelle prenant appui sur un dossier comprenant des fiches d'activités professionnelles (négociation vente et accompagnement d'une relation client ; et organisation et animation d'un événement commercial) et sur une

simulation.

BLOC 2 : Relation client à distance et digitalisation

Compétences évaluées :

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

Modalités d'évaluation : Epreuve ponctuelle en 2 parties avec des sujets donnés.

Première partie écrite de 3 heures, deuxième partie pratique de 40 minutes.

BLOC 3 : Relation client et animation de réseaux

Compétences évaluées :

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

Modalités d'évaluation : Contrôle en cours de formation ou épreuve ponctuelle qui prend appui sur l'expérience réseau acquise par le candidat lors d'activités réelles vécues ou observées en milieu professionnel et/ou d'activités développées en milieu de formation.

PARTENARIATS ET CERTIFICATIONS

