

# **BTS NDRC**

## **Négociation et digitalisation de la relation client**

### **RNCP 38368**

#### **Titre de niveau 5 en 2 ans**

**Intitulé du titre :** Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC)

**Niveau :** BTS au RNCP – Niveau 5 (Bac+2)

**Durée de la formation :** 2 années – Alternance ou initial

**Objectif général :** Former des professionnels capables de :

- Gérer la relation client de A à Z,
- Prospecter, négocier et vendre,
- Développer un portefeuille clients,
- Piloter la relation client dans un environnement digitalisé et omnicanal.

Le titulaire devient un commercial connecté, capable d'utiliser les outils digitaux (CRM, réseaux sociaux, e-commerce, data).

#### **Prérequis :**

- Être titulaire d'un baccalauréat (général, technologique ou professionnel) ou diplôme de niveau 4,
- Aisance relationnelle et goût du challenge commercial,
- Intérêt pour le digital, les réseaux sociaux et la communication.

#### **Compétences visées**

Le BTS NDRC permet de développer des compétences en :

- Prospection multicanale (téléphone, e-mail, réseaux sociaux),
- Négociation et vente,
- Gestion et fidélisation d'un portefeuille clients,
- Animation de la relation client en ligne (e-réputation, social selling),
- Utilisation d'outils CRM et d'analyse de données,
- Organisation et pilotage de l'activité commerciale.

#### **Activités principales**

Le titulaire du BTS NDRC est capable de :

- Rechercher et exploiter des informations commerciales,
- Mettre en œuvre un plan de prospection,
- Conduire un entretien de vente,
- Gérer la relation client à distance,
- Animer un réseau de partenaires ou de distributeurs,
- Exploiter les outils numériques pour développer le chiffre d'affaires.

#### **Débouchés professionnels**

- Commercial terrain,
- Chargé(e) de clientèle,
- Conseiller(ère) commercial(e),



- Business developer,
- Chargé(e) de développement digital,
- Community manager orienté commerce,
- Responsable de secteur.

Secteurs : banque, assurance, immobilier, grande distribution, services, B2B, start-up, e-commerce.

### **Pourquoi choisir cette formation ?**

- Forte employabilité,
- Formation très professionnalisante,
- Adaptée aux métiers commerciaux d'aujourd'hui (digital, réseaux sociaux, CRM),
- Alternance possible avec rémunération,
- Poursuites d'études possibles (Bachelor commerce, école de commerce, licence pro).

C'est clairement le BTS du commercial nouvelle génération.

### **Les blocs de compétences**

Le BTS NDRC est structuré en 3 blocs professionnels :

- Relation client et négociation-vente,
- Relation client à distance et digitalisation,
- Relation client et animation de réseaux.

La validation de tous les blocs est obligatoire pour l'obtention du diplôme.

### **Nature des épreuves**

Le diplôme est composé d'épreuves professionnelles et générales :

- Épreuves générales :
  - o Culture générale et expression,
  - o Langue vivante étrangère,
  - o Culture économique, juridique et managériale.
- Épreuves professionnelles :
  - o Épreuve écrite de négociation,
  - o Épreuves orales à partir de situations professionnelles,
  - o Dossiers professionnels basés sur l'expérience en entreprise.

Certaines épreuves comportent des écrits, des oraux ou des dossiers professionnels à présenter.

### **Modalités de validation**

- Examen terminal (épreuves nationales),
- Notes sur 20 – moyenne générale  $\geq 10/20$  pour obtention du diplôme,
- Validation par blocs possible.