



BTS NDRC

Management Commercial Opérationnel

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.