

---

# BTS

## Négociation et Digitalisation de la Relation Client

---

Le titulaire du Brevet de Technicien Supérieur en Négociation et Digitalisation de la Relation Client est un commercial généraliste qui met en œuvre une stratégie commerciale et marketing afin de nouer une relation de proximité avec le client. Il gère de multiples points de contacts dans le cadre d'une stratégie omnicanale. Il possède une solide culture numérique.

Il accompagne le client tout au long du processus commercial et est en lien direct avec lui. Il intervient également dans la chaîne de valeur de ses clients pour favoriser leur développement.

Il est capable de s'adapter aux exigences de son activité tout en respectant les règles d'éthique et de déontologie.

Le BTS est un diplôme d'Etat reconnu, de niveau 5 (BAC+2), inscrit au RNCP 34030.

## Admission et pré-requis

- Être titulaire d'un bac général ou technologique STMG ou d'un bac professionnel Métiers du commerce et de la vente.
- Entretien de motivation avec **ALTERNANCIA** (analyse du besoin et positionnement)
- Tests de niveau (anglais, calcul, culture générale, expression écrite)
- Parcoursup
- Le **Permis B** est un atout

## Programme du **BTS NDRC**

### ❖ **BLOC 1 - RELATION CLIENT ET NÉGOCIATION VENTE**

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

### ❖ **BLOC 2 - RELATION CLIENT À DISTANCE ET DIGITALISATION**

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

### ❖ **BLOC 3 - RELATION CLIENT ET ANIMATION RÉSEAUX**

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

### ❖ **BLOC 4 - Culture Générale et Expression**

### ❖ **BLOC 5 - Langue vivante étrangère - Anglais (écrit et oral)**

### ❖ **BLOC 6 - Culture Économique, Juridique et Managériale**

### ❖ **BLOC Facultatif - Langue vivante (Langue des Signes Française)**

## Règlement d'examen

Epreuves	Durée	Coef.	Forme
E1 – Culture Générale et Expression	4 h	3	écrit
E2 – Communication en langue vivante étrangère (anglais)	30 min	3	oral
E3 – Culture Économique, Juridique et Managériale	4 h	3	écrit
E4 – Relation client et négociation vente	1 h	5	oral
E5.A et E5.B – Relation client à distance et digitalisation	3 h	4	écrit
	40 min		pratique
E6 – Relation client et animation de réseaux	40 min	3	oral

### Possibilité de valider un / des bloc(s) de compétences

En cas d'échec à l'examen final, l'apprenant peut conserver, s'il en fait la demande, le bénéfice des notes supérieures ou égales à 10 sur 20. Ce bénéfice est valable 5 ans après la session d'examen.

Attention : le BTS préparé en apprentissage ne peut pas donner lieu à une validation partielle des blocs de compétences.

### Lien avec d'autres certifications ou diplômes

Aucune équivalence n'est possible avec ce BTS.

## Modalités pédagogiques

**ALTERNANCIA** met à disposition de ses apprenants des modalités pédagogiques afin de les conduire vers la réussite :

- Les cours sont assurés en présentiel par notre équipe de formateurs experts dans leurs domaines
- Les groupes sont composés de 15 personnes maximum afin de créer un climat propice à l'apprentissage
- Des outils pédagogiques adaptés à la formation sont déployés pour faire face aux éventuelles difficultés d'apprentissage

## Débouchés du BTS NDRC

Le BTS **N**égociation et **D**igitalisation de la **R**elation **C**lient accède à plusieurs niveaux de responsabilité, en fonction de son expérience, de la taille de l'organisation et des opportunités professionnelles qui s'offrent à lui :

### à la sortie du BTS

- |   |                         |
|---|-------------------------|
| → Vendeur                                 | → délégué commercial    |
| → animateur commercial de site e-commerce | → conseiller à distance |
| → chargé de clientèle                     | → marchandiseur         |

### avec expérience

- |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|
| → responsable d'équipe   | → responsable e-commerce |
| → responsable de secteur | → directeur de réseau    |

Le titulaire d'un BTS NDRC exerce son activité toute sorte 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.

Une poursuite d'études est également envisageable vers une licence ou un bachelor et ensuite vers un master ou un mastère.



## Accompagnement et suivi

### *ALTERNANCIA vous accompagne !*

#### → Si vous n'avez pas d'entreprise d'accueil :

Une fois votre candidature validée par **ALTERNANCIA**, vous pouvez participer à des ateliers CV / Lettre de motivation, et de simulations d'entretiens d'embauche pour votre recherche d'entreprise.

Vous disposez de **3 mois** après l'entrée formation pour trouver votre entreprise d'alternance.

#### → Au cours de votre formation :

**ALTERNANCIA** vous accompagne au travers de suivis individualisés, de suivis en entreprise en présence de votre tuteur et d'ateliers de groupe, comme des remises à niveau par exemple.

## Rythme et durée de l'alternance

La formation se déroule sur 2 ans en contrat d'apprentissage ou en contrat de professionnalisation.

Le planning prévisionnel centre/entreprise est communiqué en début de formation.

Ce planning a été co-construit avec les partenaires et acteurs du transit et de la logistique afin de répondre au plus près aux besoins des métiers du secteur.

## Frais d'inscription

Le choix d'**ALTERNANCIA** est de ne pratiquer aucun frais d'inscription. La formation, dans le cadre d'un contrat d'apprentissage ou d'un contrat de professionnalisation, est financée par l'OPCO (Opérateur de Compétences) de l'entreprise d'accueil.

Le reste à charge est donc de **0€** pour l'apprenant.