BTS NDRC
(Négociation et Digitalisation Relation Client)
Fiche RNCP 38368

Date de publication : 11/12/2023
Certificateur : Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche
Lien vers la fiche RNCP : Cliquez ici

PRÉ REQUIS

Etre titulaire d'un titre de niveau IV
S'intéresser au secteur du commerce

MODALITÉS

- Type de contrat : apprentissage
- Durée de la formation : 24 mois
- Rythme d'alternance : 2 jours au lycée, 3 jours en entreprise
- Volume de la formation : 1350 heures

COMPÉTENCES VISÉES

➢ **Bloc de compétences 1 Relation client et négociation-vente**

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

➢ **Bloc de compétences 2 Relation client à distance et digitalisation**

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

➢ **Bloc de compétences 3 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

BLOCS DE COMPÉTENCES

➢ **Bloc 1 de compétences Relation client et négociation-vente**

- Cibler et prospecter la clientèle
- Analyser un portefeuille clients
- Identifier des cibles de clientèle
- Mettre en œuvre et évaluer une démarche de prospection
- Développer des réseaux professionnels
- Négocier et accompagner la relation client
- Négocier et vendre une solution adaptée au client
- Créer et maintenir une relation client durable
- Organiser et animer un évènement commercial
- Organiser un évènement commercial

- Animer un événement commercial
- Exploiter un évènement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale
- Remonter, valoriser et partager l'information commerciale
- Collaborer à l'interne en vue de développer l'expertise commerciale

➢ **Bloc 2 de compétences Relation client à distance et digitalisation**

- Maîtriser la relation client omnicanale
- Créer et entretenir la relation client à distance
- Apprécier la performance commerciale à partir d'indicateurs d'activité
- Encadrer et animer une équipe de téléacteurs
- Animer la relation client digitale
- Produire, publier et assurer la visibilité des contenus digitaux
- Impulser, entretenir et réguler une dynamique et relationnelle
- Développer la relation client en e-commerce
- Dynamiser un site de e-commerce
- Faciliter et sécuriser la relation commerciale
- Diagnostiquer l'activité de e-commerce

➢ **Bloc 3 de compétences Relation client et animation de réseaux**

- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- Valoriser l'offre sur le lieu de vente
- Développer la présence dans le réseau de distributeurs
- Développer et piloter un réseau de partenaires
- Participer au développement d'un réseau de partenaires
- Mobiliser un réseau de partenaires et évaluer les performances
- Créer et animer un réseau de vente directe
- Prospecter, organiser des rencontres et vendre en réunion
- Recruter et former des vendeurs à domicile indépendants
- Impulser une dynamique de réseau

➢ **Culture générale**

- Respecter les contraintes de la langue écrite
- Synthétiser des informations
- Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture
- S'adapter à la situation
- Organiser un message oral

➢ **Langue vivante étrangère 1 (Niveau B2 du CECRL)**

- Compréhension de l'oral
- Production et interactions orales

➢ **Culture économique, juridique et managériale**

- Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée
- Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale
- Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales

- Établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique
- Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée

ÉPREUVES

Toutes les épreuves sont en contrôle ponctuel en mai de la seconde année sauf les blocs 4 et 6

Culture générale : écrit 3hrs
Anglais : oral 30 minutes
CEJM : écrit 4 hrs
Relation client et négociation vente : CCF, 2 oraux en 2ème année 40 minutes
Relation client à distance et digitalisation : écrit 3 hrs + pratique 40 minutes
Relation client et animation de réseaux : CCF, 2 oraux en 2ème année 40 minutes

CONDITIONS D'ADMISSION

- Pré-requis : être titulaire d'un bac ou d'un titre de niveau IV
- Inscription : s'inscrire sur Parcoursup (de février à septembre) ou sur le site de notre partenaire le CFA SACEF
- Début de la formation : mi-septembre.
- Condition : présenter un profil en adéquation avec le projet professionnel retenu
- Processus : assister aux séances de recrutement en ligne et aux ateliers de recherche d'embauche
- Contrat : signer un contrat avant la mi-décembre, soit 3 mois après le début de la formation.

ACCESSIBILITE

- Lieu de formation : Lycée des Petits Champs, 75019
- Métro : Buttes Chaumont (ligne 7bis) ou Pyrénées (ligne 11)
- Accueil handicap : les locaux peuvent accueillir des personnes porteuses de handicap ; contacter la référente handicap : **b.letu-montois@cfasacef.fr**
  https://cfasacef.fr/le-cfa-sacef/notre-engagement-handicap/

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Contrôle en Cours de Formation (CCF) + évaluation finale
- Mises en situation professionnelles
- Dossiers professionnels
- Evaluation des compétences métier par les maîtres d'apprentissage sur le LEA (Livret Electronique d'Apprentissage) du CFA
- Deux BTS Blancs par an (épreuves écrites et soutenances orales)
- Evaluation ponctuelle formative (devoirs sur table) + évaluation finale (certification en mai de la 2ème année) : une certification partielle est possible, toute note supérieure à 10 constitue un bénéfice durant 5 ans.
- Equivalences : les titulaires des diplômes universitaires de technologie du secteur tertiaire sont dispensés des unités U1 (Culture générale) et U2 (Anglais)

FINANCEMENT

- Coût : la formation est gratuite pour l'apprenti qui perçoit une rémunération. Elle est prise en charge par les OPCO selon la branche professionnelle.

POURCENTAGES DE RÉUSSITE

- 2024 : 88.9% (8 obtenus sur 9 présentés)
- 2023 : 100% (8 obtenus sur 8 présentés)
- 2022 : 100% (9 obtenus sur 9 présentés)
- 2021 : 100% (8 obtenus sur 8 présentés)
- 2020 : 100% (6 obtenus sur 6 présentés)
- 2019 : 78% (7 obtenus sur 9 présentés)
- 2017 : 81.8% (9 obtenus sur 11 présentés)

MÉTHODES UTILISÉES

- Cours en face à face pédagogique, en présentiel et en distanciel en cas de fermeture du Lycée pour cause sanitaire
- Etude de cas
- Ateliers de professionnalisation
- Travaux de groupe
- Suivi pédagogique individualisé
- Accompagnement par un conseiller professionnel du CFA dédié à la formation
- Mise à disposition de ressources pédagogiques en ligne et au CDI
- Questionnaire de positionnement sur le LEA

EMPLOIS CONCERNÉS

- Vendeur.se
- Représentant.e
- Commercial.e terrain
- Négociateur.rice
- Délégué.e commercial.e
- Conseiller.ère commercial.e
- Technicocommercial.e Télévendeur.se
- Conseiller.ère client à distance
- Téléprospecteur.rice
- Commercial.e e-commerce
- Animateur.rice réseau
- Animateur.rice des ventes
- Représentant.e

POURSUITES D'ÉTUDES

Le BTS a pour objectif l'insertion professionnelle mais avec un très bon dossier ou une mention à l'examen, une poursuite d'études est envisageable en licence professionnelle du domaine commercial, en licence LMD (L3 en économie-gestion ou en sciences de gestion), en école supérieure de commerce ou de gestion ou en école spécialisée par le biais des admissions parallèles.

Exemple(s) de formation(s) possible(s) :

- Attaché commercial
- Licence pro mention commercialisation de produits et services
- Licence pro mention e-commerce et marketing numérique
- Licence pro mention métiers du marketing opérationnel
- Diplôme du programme grande école de SKEMA BS