

# BTS NDRC

## Fiche RNCP 38368

Date de publication : 11/12/2023

Certificateur : Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche

### 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 évènement 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
  - Prospector, 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

## 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](mailto: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

- 2023 : 100%
- 2022 : 100%
- 2021 : 100%
- 2020 : 100%
- 2019 : 78%
- 2018 : 81.8%
- 2017 : 100%

## 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