

# BTS négociation et digitalisation de la relation client (NDRC)

## Financement

Formation professionnelle continue  
Non conventionnée / sans dispositif

## Organisme responsable et contact

IFPC  
**FERRIC MYRIAM**  
05.59.55.27.83  
m.ferric@ifpc-formation.com

## Accès à la formation

### Publics visés :

Demandeur d'emploi  
Jeune de moins de 26 ans  
Personne handicapée  
Salarié(e)  
Actif(ve) non salarié(e)

### Sélection :

Dossier  
Tests  
Entretien  
Inscription directe ou par un conseiller  
en insertion professionnelle  
Information collective

### Niveau d'entrée requis :

Niveau 4 : Baccalauréat (Niveau 4 européen)

### Conditions d'accès :

Le BTS NDRC (négociation et digitalisation de la relation client) est accessible avec un bac STMG (sciences et technologies du management et de la gestion), un bac pro métiers du commerce et de la vente (option animation et gestion de l'espace commercial ou option prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale), ou encore un bac général. Accès sur dossier, test et entretien.

### Prérequis pédagogiques :

Le candidat doit être en capacité de démontrer : Ses compétences relationnelles Son goût à développer des échanges à finalité commerciale, notamment via le web Son appétence pour argumenter, négocier et valoriser des produits Son aptitude à adopter des comportements et des codes professionnels, adaptés à l'image des entreprises Ses compétences pour collaborer et travailler en équipe Ses capacités d'organisation et d'autonomie Sa curiosité, sa capacité d'écoute et une bonne aisance relationnelle pour mettre à profit un CDD en entreprise.

### Contrat de professionnalisation possible ?

Oui

## Objectif de la formation

L'activité du titulaire du brevet de technicien supérieur Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC) s'inscrit dans un contexte de mutations profondes et permanentes des métiers commerciaux, liées elles-mêmes aux évolutions et à la place qu'occupe la fonction commerciale dans les stratégies des entreprises et des organisations. Les nouvelles technologies et la dématérialisation des échanges complexifient le comportement des acheteurs et des consommateurs en même temps que leurs exigences s'intensifient. Mobiles et connectés en permanence, les clients attachent désormais autant d'importance aux services et à l'expérience offerts qu'au produit lui-même. La relation que le client va entretenir avec la marque et avec les commerciaux constitue plus que jamais un facteur clé de différenciation entre les offres. La mise en œuvre d'une stratégie commerciale et marketing totalement individualisée où le relationnel puise sa source dans l'intelligence des données implique que pour nouer une relation de proximité avec le client, le commercial doit avoir une connaissance extrêmement précise et unifiée du client pour répondre à ses attentes et anticiper ses besoins en temps réel. Le technicien supérieur NDRC est un commercial généraliste, capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités et dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle (B to B, B to C, B to G), quelle que soit la forme de la relation client (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité. Dans le cadre d'une stratégie omnicanale, il sait gérer de multiples points de contact pour installer une plus grande proximité avec les clients ; sa capacité à traduire leurs exigences de plus en plus élevées en solutions adaptées lui permet d'instaurer des relations durables de confiance. Il doit désormais assumer, développer, accompagner et optimiser la valeur à vie des différents segments visés. L'accélération de la digitalisation des activités commerciales conduit le titulaire du BTS NDRC à investir les contenus commerciaux liés à l'usage accru des sites web, des applications et des réseaux sociaux. Recommandations, avis, notations sur les réseaux sociaux, forums, blogs deviennent de fait

...

## Contenu et modalités d'organisation

**Activités visées :** Développement de clientèle Négociation, vente et valorisation de la relation client Animation de la relation client Veille et expertise commerciales Gestion de la relation client à distance Gestion de la e-relation Gestion de la vente en e-commerce Animation de réseaux de distributeurs Animation de réseaux de partenaires Animation de réseaux de vente directe Compétences attestées : Cibler et prospecter la clientèle Négocier et accompagner la relation client Organiser et animer un événement commercial Exploiter et mutualiser l'information commerciale Maîtriser la relation omnicanale Animer la relation client digitale Développer la relation client en e-commerce Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs Développer et animer un réseau de partenaires Créer et animer un réseau de vente directe Modalités d'évaluation : Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes de l'arrêté définissant le diplôme (voir, notamment, les règlements d'examen et les définitions d'épreuves) : forme ponctuelle ou contrôle en cours de formation. Le diplôme est aussi accessible par la VAE. Description des modalités d'acquisition de la certification par capitalisation des blocs de compétences et/ou par correspondance : Le référentiel d'évaluation est organisé en unités constitutives d'un ensemble de compétences et connaissances cohérent au regard de la finalité du diplôme. Il peut comporter des unités dont l'obtention est facultative. Chaque unité correspond à un bloc de compétences et à une épreuve. Les candidats s'inscrivent à l'examen du diplôme. Ceux qui ont préparé le diplôme dans le cadre de la formation professionnelle continue ou de la validation des acquis de l'expérience reçoivent de manière automatique, pour les unités du diplôme qui ont fait l'objet d'une note égale ou supérieure à 10 sur 20 ou d'une validation des acquis de l'expérience, une attestation reconnaissant l'acquisition des compétences constitutives de ces unités du diplôme, et donc des blocs de compétences correspondants. Ceux qui ont préparé le diplôme par une autre voie reçoivent cette attestation s'ils en font la demande. Le diplôme est obtenu par l'obtention d'une note moyenne supérieure à

...

**Commentaires sur la durée hedmomaire** Cours théorique : échanges d'expériences, mise en situation et corrigé, travail en groupe et travail individuel Les apports théoriques sont organisés en général en première partie du cours et les exercices et mises en application en seconde partie. Le Formateur pourra être amené à demander aux Apprenants des autoévaluations. Le Formateur transmet son savoir et évalue les acquis. Les matériels utilisés : documents techniques, ordinateur, visites en entreprise, big pad, vidéo.

Parcours de formation personnalisable ?

Oui

Type de parcours

Mixte

Commentaires sur la parcours personnalisable  
entreprise par semaine

La formation se déroule sur 24 mois à raison de 2 jours école et 3 jours

## Validation(s) Visée(s)

**BTS négociation et digitalisation de la relation client - Niveau 5 : DEUG, BTS, DUT, DEUST (Niveau 5 européen)**



Éligible au CPF

## Et après ?

### Suite de parcours

Après la validation d'un BTS NDRC, le candidat peut entrer dans la vie active, poursuivre ses études en Licence professionnelle ou en Bachelor. Les débouchés professionnels sont : - Vendeur - Représentant - Commercial terrain - Négociateur - Délégué commercial - Conseiller commercial - Chargé d'affaires ou de clientèle - Technico- commercial - Télévendeur - Téléconseiller - Téléopérateur - Conseiller client à distance - Conseiller clientèle - Chargé d'assistance - Télécateur ...

## Calendrier des sessions

Numéro  
Carif

Dates de formation

Ville

Organisme de formation

Type  
d'entrée

CPF

Modalités

00208510

du 04/10/2021 au  
30/06/2023

Boucau (64)

IFPC



00255878

du 03/10/2022 au  
10/05/2024

Boucau (64)

IFPC



FPC

Contrat  
pro

00329906

du 02/10/2023 au  
30/06/2025

Boucau (64)

IFPC

Non  
éligible

Contrat  
app

00392796

du 01/10/2024 au  
30/06/2026

Boucau (64)

IFPC

Non  
éligible

Contrat  
app

00463537

du 01/10/2024 au  
30/06/2026

Boucau (64)

IFPC



FPC

00510700

du 30/09/2025 au  
30/06/2027

Boucau (64)

IFPC

Non  
éligible

Contrat  
app

00650948

du 15/09/2026 au  
30/06/2028

Boucau (64)

IFPC



FPC

00650933

du 15/09/2026 au  
30/06/2028

Boucau (64)

IFPC

Non  
éligible

Contrat  
pro

00650889

du 15/09/2026 au  
30/06/2028

Boucau (64)

IFPC

Non  
éligible

Contrat  
app

00651456

du 15/09/2026 au  
30/06/2028

Boucau (64)

IFPC

Non  
éligible

Contrat  
app