



**DCM**  
BUSINESS SCHOOL

Programme

## BTS NDRC

Négociation et  
Digitalisation de la  
Relation  
Client



NIVEAU III RNCP ET  
NIVEAU 5 EUROPÉEN

550 H par an  
soit 1100H sur 2 ans

## Présentation du BTS

Le BTS NDRC (négociation et digitalisation de la relation client) forme des commerciaux contribuant à une croissance profitable du chiffre d'affaires, dans le respect de la politique commerciale définie par l'entreprise et dans une logique de réseau en privilégiant le travail coopératif. La formation est centrée sur la gestion de la relation client dans sa globalité, de la prospection à la fidélisation, sous toutes ses formes (en présentiel, à distance, e-relation) et avec tous les types de clients (particuliers, entreprises, organismes publics). Elle permet d'acquérir une large culture économique, juridique et managériale, les techniques de vente nécessaires à l'animation d'un réseau de distribution et la maîtrise des nouvelles technologies de l'information et de la communication.

### A qui s'adresse t-elle (pré requis) ?

- Aux titulaires d'un baccalauréat ou titre de niveau IV RNCP et 4 Européen.
- Accès prioritaire issue des filières : Technologique, Professionnel et Générale
- Sur étude du dossier : Bac autre filière
- Accessibilité PSH (Personne en situation de handicap nous contacter)

### Votre profil

Outre un intérêt manifeste pour le commerce, la vente, la stratégie marketing, le management d'entreprise et l'environnement numérique, des compétences relationnelles et en communication sont exigées pour intégrer le BTS NDRC (négociation et digitalisation de la relation client). De plus, une appétence pour le travail en équipe, les échanges commerciaux et les techniques de négociation, des capacités d'adaptation, d'organisation et d'autonomie sont tout aussi nécessaires.

## Objectifs



Le programme BTS NDRC est une formation qui permet d'acquérir les compétences et les connaissances pour :

- Gérer la relation client,
- Mettre en œuvre la prospection et à la fidélisation client
- Utiliser les technologies de la digitalisation.
- Obtenir la certification BTS NDRC

## Culture Générale et Expression

Être à l'aise à l'oral et à l'écrit, c'est la base des métiers axés sur la relation commerciale ! En suivant cette formation, développez votre culture générale et votre esprit de synthèse pour renforcer vos capacités d'expression et d'argumentation. Elle permet aussi de vérifier votre aptitude à communiquer avec efficacité.

### 88H COEFFICIENT 3

ÉPREUVE  
ÉCRITE DE 4H

- Communiquer à l'oral et par écrit s'informer, se documenter, développer son esprit de synthèse
- Appréhender le contenu d'un message Réaliser un écrit, améliorer ses capacités d'argumentation
- Apprécier un message ou une situation

## Culture Économique Juridique et Managériale

Des connaissances en économie générale, droit et management vous permettront de mieux comprendre les relations entre l'entreprise et son environnement juridique, économique et numérique.



### 193H COEFFICIENT 3

ÉPREUVE  
ÉCRITE DE 4H

#### Management de l'entreprise

L'intégration de l'entreprise dans son environnement

Le diagnostic externe de l'entreprise et le rôle de l'innovation Le diagnostic interne de l'entreprise et l'organisation de ses ressources

Le financement de l'entreprise

La place du numérique dans le management

La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences et la motivation

Les choix stratégiques de l'entreprise

#### Droit

Le contrat support de l'activité économique de l'entreprise L'encadrement par le droit des activités économiques Les structures juridiques de l'entreprise

Les types de responsabilité

Le droit et le développement du numérique

L'individu au travail

#### Économie générale

Les relations entre l'entreprise et son environnement économique Le rôle de l'État dans la régulation économique Les facteurs de production : déterminants économiques L'environnement économique et numérique de l'entreprise Le marché du travail et ses évolutions

## Culture Générale et Expression

Être à l'aise à l'oral et à l'écrit, c'est la base des métiers axés sur la relation commerciale ! En suivant cette formation, développez votre culture générale et votre esprit de synthèse pour renforcer vos capacités d'expression et d'argumentation. Elle permet aussi de vérifier votre aptitude à communiquer avec efficacité.

88H **COEFFICIENT 3**

ÉPREUVE  
ÉCRITE DE 4H

- Communiquer à l'oral et par écrit s'informer, se documenter, développer son esprit de
- synthèse
- Appréhender le contenu d'un message
- Réaliser un écrit, améliorer ses capacités
- d'argumentation
- Apprécier un message ou une situation

## Culture Économique Juridique et Managériale

Des connaissances en économie générale, droit et management vous permettront de mieux comprendre les relations entre l'entreprise et son environnement juridique, économique et numérique.

193H **COEFFICIENT 3**

ÉPREUVE  
ÉCRITE DE 4H

### Économie générale

- Les relations entre l'entreprise et son environnement économique Le rôle de l'État dans la régulation économique Les facteurs de production : déterminants économiques
- L'environnement économique et numérique de l'entreprise Le marché du travail et ses évolutions

### Droit

- Le contrat support de l'activité économique de l'entreprise L'encadrement par le droit des activités économiques Les structures juridiques de l'entreprise
- Les types de responsabilité
- Le droit et le développement du numérique
- L'individu au travail

### Management de l'entreprise

- L'intégration de l'entreprise dans son environnement
- Le diagnostic externe de l'entreprise et le rôle de l'innovation Le diagnostic interne de l'entreprise et l'organisation de ses ressources
- Le financement de l'entreprise
- La place du numérique dans le management
- La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences et la motivation
- Les choix stratégiques de l'entreprise



## Relation client et Négociation - Vente

Vous aurez à approfondir et à mettre en pratique les deux piliers complémentaires sur lesquels se fonde la démarche commerciale : développer la relation client et dynamiser l'offre commerciale.



## 193H COEFFICIENT 6

EPREUVE ORALE 1H

Gestion de porte-feuille client  
 Animation d'opérations de prospection  
 Elaboration d'un diagnostic-client  
 Prospection, négociation et vente d'une offre personnalisée  
 Accompagnement du client  
 Participations à des salons  
 Organisation d'opérations commerciales  
 Animation d'espaces commerciaux  
 Reporting de l'activité commerciale  
 Qualification de Data client  
 Diagnostic en termes de relation client et de performance commerciale

## Relation client à Distance et Digitalisation

Cette formation vous permettra de maîtriser la relation omnicanale d'animer la relation client digitale, de développer la relation client en e-commerce.



## 283H COEFFICIENT 3

ÉPREUVE ÉCRITE DE 3H,  
 ÉPREUVE PRATIQUE SUR  
 ORDINATEUR DE 40 MN

- Valorisation en ligne de l'offre et des promotions commerciales
- Suivi et régularisation du processus de vente
- Mise en oeuvre d'animations commerciales en e-commerce
- Évaluation du trafic et du référencement du site
- Analyse des résultats des ventes et des opérations de e-commerce
- Prospection et identification d'opportunités commerciales
- Vente à distance
- Accompagnement, conseil et traitement des demandes clients
- Mise à jour des data clients
- Supervision et animation d'équipes
- Animation de communautés, de forums et de réseaux sociaux
- Animation de site et publication de contenus à caractère commercial
- Mise à jour des data clients
- Supervision et animation d'équipes

## Relation client et Animation de Réseaux

Cette formation vous permettra d'implanter et de promouvoir l'offre chez des distributeurs, de développer et d'animer un réseau de partenaires, de créer et d'animer un réseau de vente directe.



**230H COEFFICIENT 3**

ÉPREUVE

ORALE DE 40 MIN

- Négociation de l'implantation de l'offre sur le lieu de vente
- Conseil en matière d'expérience de consommation
- Mise en oeuvre d'animations
- Suivi et développement du référencement
- Sélection et constitution de réseaux de partenaires, d'apporteurs d'affaires et de prescripteurs
- Animation, stimulation et développement de réseaux
- Évaluation des performances du réseau
- Animation, vente et conseil à domicile
- Développement d'un réseau de conseillers de vente à domicile

## Langue vivante Anglais commerciale

Allez au-delà de l'anglais scolaire, familiarisez-vous avec l'anglais commercial pour vous faire comprendre, assimiler la demande et entretenir les relations avec les clients ou les fournisseurs étrangers.

Cela vous permettra d'acquérir les compétences suivantes :

**113H COEFFICIENT 3**

ÉPREUVE ORALE

DE 30 + 30 MIN

- Compréhension écrite Production écrite
- Compréhension orale
- Production et interaction orales



## Compétences transversales

35H



- Droits et devoirs du salarié alternant
- Connaître le statut de salarié dans le cadre d'un contrat en apprentissage, situer le rôle du maître d'apprentissage, repérer les différents services d'une entreprise
- Discrimination au travail
- Être sensibiliser à la discrimination au travail
- Citoyenneté et mixité
- Acquérir les notions de citoyenneté et de mixité en apprentissage et dans la vie professionnelle et l'Etat providence
- Mobilité et apprentissage
- Découvrir la mobilité à travers un cursus de formation en apprentissage
- Préparation au projet professionnel
- Piloter sa recherche d'emploi et sa poursuite d'étude
- Préparation à l'examen

## Passerelles



- Les baccalauréats STMG (sciences et technologies du management et de la gestion) : Ces baccalauréats sont directement liés aux métiers de la gestion, de la vente et du marketing, et peuvent donc offrir une base solide pour la poursuite d'études dans ces domaines.
- Les baccalauréats professionnels en commerce ou vente : Ces baccalauréats offrent une formation professionnelle en lien direct avec les métiers de la vente et peuvent donc être un avantage pour l'entrée en BTS NDRC.
- Les baccalauréats généraux, notamment en économie et en sciences sociales : Ces baccalauréats peuvent offrir une culture générale en lien avec les métiers du commerce et de la vente, ainsi qu'une bonne maîtrise de la communication écrite et orale.

## ORGANISATION



- Rythme d'alternance :
- 3 jours en entreprise 2 jours en CFA
- Date de début : octobre 2023 et entrée décalée : janvier 2024
- Date de fin : juin 2025
- Horaires : 9h00 à 17h00
- Lieu : distanciel
- Tarif : Formation en apprentissage 100% gratuite pour les apprenants selon le barème de France Compétences
- Rémunération selon l'âge et le diplôme : [https://dcmbusinessschool.com/?page\\_id=1586](https://dcmbusinessschool.com/?page_id=1586)
- Ces horaires représentent un volume de 550h en 1re année et 550h en 2e année.

## Pédagogie

Télécharger le projet pédagogique de notre CFA.

## MOYENS PEDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT

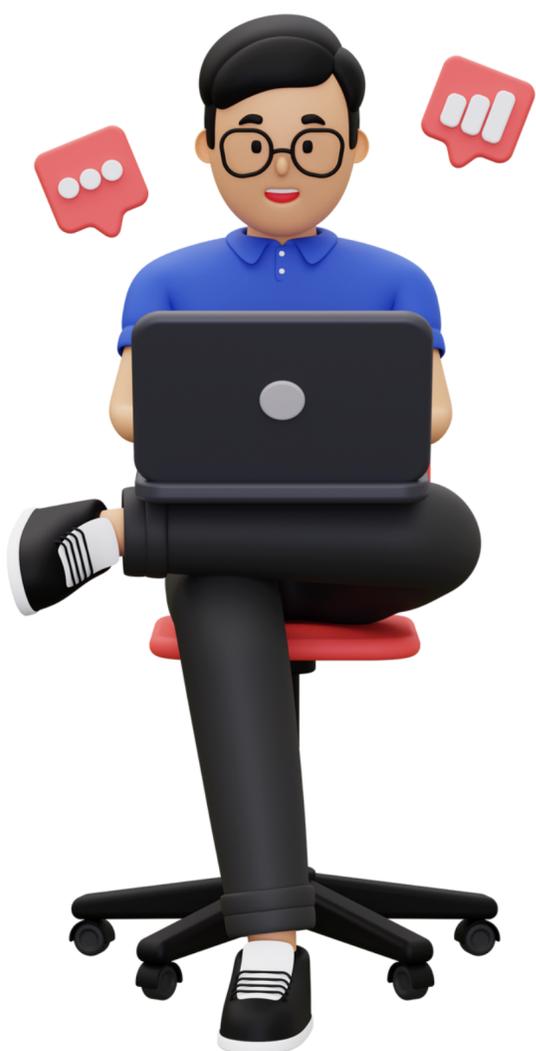


- Alternances d'exposés, de travaux dirigés et de travaux pratiques.
- Pédagogie active et participative. Apport théorique et méthodologique. Etude de cas. Atelier pratique.
- Des apports théoriques appuyés par des études de cas, jeux de rôles, mise en situation et explications imagées,
- Supports de cours sous forme de PDF, livres dématérialisés et tutoriels vidéo individualisés.
- Plateforme e-learning
- Livret d'accueil «Top départ de l'apprentissage» dont règlement intérieur.

## Suivi de l'exécution

- Des exercices progressifs sous forme de contrôle continu
- Bilan trimestriel
- 2 examens blancs par année de formation (écrits et oraux) en condition d'examen.

## Diplôme visé



BTS titre certifié par l'État niveau 3 RNCP et niveau 5 européen.

La formation de BTS NDRC est organisée en 6 blocs de compétences

- Relation client et négociation-vente
- Relation client à distance et digitalisation
- Relation client et animation de réseaux
- Appréhender et réaliser un message écrit
- Communiquer oralement
- Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée

Pour obtenir le diplôme, il est nécessaire d'obtenir au moins 10/20 à l'examen final organisé par l'Education Nationale.

Chaque bloc fait l'objet d'une certification et peut être capitalisé. Les compétences validées sont valables de façon illimitée.

## Débouchés



Le diplômé est appelé à exercer des missions variées en fonction de la taille de l'entreprise. Il peut être conseiller commercial en assurances, chargé de clientèle bancaire, commercial, vendeur à domicile, téléconseiller, technico-commercial, animateur des ventes, merchandiser e-commerce... Avec de l'expérience, le titulaire du BTS NDRC peut évoluer en termes de responsabilités managériales ou de secteur géographique et devenir manager d'équipe, responsable de secteur, chef de réseaux...

## Poursuite d'étude



NDRC (négociation et digitalisation de la relation client), il est possible de suivre une licence professionnelle (commercialisation de produits et services; e-commerce et marketing numérique; métiers du marketing opérationnel) ou de rejoindre une école de commerce, éventuellement en passant par une prépa ATS économie-gestion pour se préparer aux concours d'entrée.

Quelles différences entre le BTS NDRC (négociation et digitalisation de la relation client) et le BTS MCO (management commercial opérationnel) ?



Quelles différences entre le BTS NDRC (négociation et digitalisation de la relation client) et le BTS MCO (management commercial opérationnel) ?

Si ces deux formations débouchent sur les métiers du commerce et de la vente, l'approche de la relation client les distingue. En effet, le BTS NDRC aborde les différentes formes de la relation client (en présentiel et en ligne) et mène souvent à un poste itinérant où le professionnel prospecte de nouveaux clients, assure leur fidélisation et négocie des conditions de vente. Pour sa part, le BTS MCO permet de gérer une unité commerciale et, éventuellement, de manager une équipe; il conduit donc à des postes sédentaires sur un point de vente, où le processus de vente est omnicanal et la relation client directe.



Horaires :

Du lundi au vendredi de 9h à 17h



Mail :

dcmbusinessinfo@gmail.com



Tél :

01.55.93.11.57