

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

Mis à jour le 8 décembre 2022

## Conditions d'entrée et prérequis

- Être titulaire d'un diplôme de niveau 4 (Bac général, technologique ou professionnel)
- Avoir de bonnes capacités d'expression et de communication

## Niveau d'entrée

Niveau 4 - BAC

## Niveau de sortie

Niveau 5 - BAC +2

## Public visé

Tout public (demandeur(se)s d'emploi, salarié(e)s, apprenti(e)s, stagiaires en contrat de professionnalisation)

## Rythme

Alternance

## Durée en centre

39 semaines

## Validation

Obtention du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC) ou attestation de formation

## Modalités d'évaluation

Contrôle en Cours de Formation (C.C.F.) et épreuves ponctuelles d'examen

## Possibilité de validation par blocs de compétences

Oui

## Nombre de participants

## Objectifs professionnels

Obtenir le BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client, diplôme de niveau 5 (ex niveau III).

- Accompagner le client/usager tout au long du processus commercial et intervenir sur l'ensemble des activités suivantes : conseils, prospection, animation, devis, veille, visites, négociation vente/achat, suivi après-vente/achat en direct ou via un réseau de partenaires.
- Gérer un fichier de clientèle de particuliers et/ou de professionnels
- Être capable de mener en autonomie une relation commerciale en face-à-face avec le client mais également via les approches commerciales à distance (Vente en ligne, réseaux sociaux, forums, mobiles...).

## Contenu

Le BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client regroupe :

- Culture générale et expression française
- Langue vivante étrangère
- Culture économique, juridique et managériale
- Pôles de compétences professionnelles :
  - Relation client et négociation vente
  - Relation client à distance et digitalisation
  - Relation client et animation de réseaux

## Modalités pédagogiques

Alternance de cours théoriques et pratique (la majorité des séquences de formation ont lieu en présentiel et une partie peut ponctuellement avoir lieu à distance)

Individualisation des contenus en fonction du niveau et de la progression des apprenants.

## Profil des intervenants

Formateurs certifiés et agrégés, habilités par l'Education Nationale à préparer au diplôme, à mettre en œuvre les C.C.F. et à faire passer toutes les épreuves du BTS.

## Possibilité d'aménagement du parcours

Oui

## Méthodes pédagogiques

Les modules s'enchaînent simultanément selon une progression pédagogique élaborée par l'équipe pédagogique et/ou dictée par la réglementation

## Moyens pédagogiques

Salles de cours équipées – salle informatique équipées d'ordinateurs

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

15 participants maximum

## Entrée et sortie permanente

Oui

connectés à internet.

## Durée

Volume horaire en centre : 1350 h soit 39 semaines sur 2 ans (contrat d'apprentissage) ou 1100 heures en centre soit 32 semaines sur 2 ans (autre public) Volume horaire par semaine : 35 heures Alternance : 2,5 jours en centre, 2,5 jours en entreprise (contrat d'apprentissage) ou 2 jours en centre, 3 jours en entreprise (autre public) Formation disponible en une année en fonction du niveau d'entrée

## Délais et modalités d'accès

Rentrée le 06/09/21, possibilité d'intégrer la formation jusqu'à fin novembre 2021, date de fin le 30 juin 2023

## Financements possibles

Prise en charge possible des frais de formation.

Parcours complet : 20 130,00 €

Parcours Individualisé / sur mesure, proposition tarifaire sur demande

## Poursuite de parcours

Licence pro commercialisation de produits et services  
Licence pro e-commerce et marketing numérique  
Licence pro métiers du marketing opérationnel...

Débouchés professionnels :

- Conseiller en assurance
- Technico-commercial
- Vendeur, télévendeur
- Attaché commercial...

## Référent handicap

Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nos référents handicap sont à votre écoute pour l'analyse de vos besoins spécifiques et l'adaptation de votre formation.

## Réseau

- GRETA CFA Sud Champagne
- 12, avenue des Lombards  
10000 Troyes
- contact@gretasudchampagne.com
- 03 25 71 23 80
- www.gretasudchampagne.com
- SIRET : 191 000 256 000 39
- Numéro d'activité : 21 10 P000 310 (Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat)