

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC)

afpi  alternance

Commerce-Achats-Vente

27/03/2025

Condition d'accès

Avoir moins de 30 ans, être titulaire d'un Baccalauréat.

Quels métiers exercer grâce au diplôme ou au titre ?

Le titulaire du Brevet de Technicien Supérieur Négociation et Digitalisation de la Relation client exerce le métier de vendeur, délégué(e) commercial(e), chargé(e) d'affaire, télévendeur(se), conseiller(ère) client, assistant(e) responsable e-commerce, marchandiseur, etc.

En quoi consiste le métier ?

Le titulaire du BTS est un vendeur manager commercial qui prend en charge la relation client dans sa globalité. Il communique et négocie avec les clients, exploite et partage les informations, organise et planifie l'activité, met en œuvre la politique commerciale. Il contribue ainsi à la croissance du chiffre d'affaires de l'entreprise.

Les secteurs d'activité où exercer le métier

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), le titulaire du BTS NDRC est un expert de la relation client considérée sous toutes ses formes et dans toute sa complexité.

Organisation de la formation

2 jours à l'AFPI / 3 jours en entreprise

Validation du diplôme ou du titre

Diplôme de niveau 5 - Code RNCP 38368 -

Certificateur: Ministère de l'Education Nationale et de la Jeunesse -

Date d'échéance de l'enregistrement: 31/12/2028

Epreuve écrite en culture générale et expression, en culture économique.

Epreuve orale en langue vivante, relation client et négociation vente, relation client et animation de réseaux.

Epreuve pratique et écrite en relation client à distance et digitalisation.

Programme

- Relation client et négociation vente
- Relation client à distance, digitalisation

CODE RNCP

38368

CENTRES DE FORMATION

Lille

DURÉE DE LA FORMATION

24 mois

ACCUEIL PSH

Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Moyens de compensation à étudier avec le référent handicap du centre concerné.

Les + afpi

Taux de réussite à l'examen en 2023 (en %) 86

Taux d'insertion en 2023 (en %) 97

- 1200 Jeunes formés par an
- 600 contrats d'alternance à pourvoir
- 500 entreprises partenaires
- Accompagnement individualisé
- Diplômes reconnus par l'Etat

- Savoir-être, management, sécurité
- Pédagogie innovante (par projets, en îlots, projet Voltaire, Olympiades des métiers)
- Equipement en machines modernes qui préparent aux métiers de demain

10 CENTRES

dans le Nord Pas-de-Calais situés au cœur des bassins industriels et d'emploi

Boulogne - 03 21 87 79 06
Cambrai - 03 27 70 34 23
Hénin-Beaumont - 03 21 20 40 31
St-Omer - 03 21 87 79 06

Béthune - 03 21 20 40 31
Dunkerque - 03 28 59 32 90
Lille - 03 20 94 76 73
Valenciennes - 03 27 45 24 15

Calais - 03 21 87 79 06
Etaples - 0654769800
Maubeuge - 03 27 53 14 00


Qualiopi
RECONNU ET CERTIFIÉ
■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
LE MINISTRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE ET DE LA JEUNESSE
LE MINISTRE DES UNIVERSITÉS
LE MINISTRE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE
LE MINISTRE DE LA DÉFENSE
LE MINISTRE DE L'ÉNERGIE
LE MINISTRE DE L'ÉQUIPEMENT
LE MINISTRE DE LA SANTÉ
LE MINISTRE DE LA SOLIDARITÉ ET DE LA DÉMOCRATIE TERRITORIALE
LE MINISTRE DE LA CULTURE
LE MINISTRE DE LA PÊCHE, DE L'AQUICULTURE ET DE LA PÊCHERIE
LE MINISTRE DE LA VITICULTURE
LE MINISTRE DE L'AGRICULTURE, DE LA PÊCHE, DE L'AQUICULTURE ET DE LA PÊCHERIE
LE MINISTRE DE LA FORÊT, DE LA MER ET DE LA PÊCHERIE
LE MINISTRE DE LA MER, DE LA PÊCHE, DE L'AQUICULTURE ET DE LA PÊCHERIE
LE MINISTRE DE LA MER, DE LA PÊCHE, DE L'AQUICULTURE ET DE LA PÊCHERIE
LE MINISTRE DE LA MER, DE LA PÊCHE, DE L'AQUICULTURE ET DE LA PÊCHERIE

- Relation client et animation de réseaux
- Culture générale et expression
- Communication en langue vivante étrangère
- Culture économique, juridique et managériale

RELATION CLIENT ET NÉGOCIATION-VENTE

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

RELATION CLIENT À DISTANCE ET DIGITALISATION

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

RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAU

- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- Développer et piloter un réseau de partenaires
- Gérer et animer un réseau de vente directe

CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION

- Rédaction de rapports et notes de synthèse
- Exposés sur des sujets d'actualité
- Techniques du résumé, de la discussion et de la synthèse

COMMUNICATION EN LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE

- Étude du vocabulaire commercial usuel et économique
- Rédaction de courriers commerciaux
- Entraînement à l'expression orale et écrite

CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE

- La coordination des décisions économiques par l'échange, la création de richesses et la croissance économique, la répartition des richesses, le financement des activités économiques, la politique économique dans un cadre européen

Version

PR6/ENR/02 V.2