

# BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

RNCP 34030 - Niveau 5

**Formation diplômante**  
pré-requis  
Baccalauréat obtenu

## Objectifs

Le titulaire du **BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client** est un vendeur/manager (f/h) commercial qui prend en charge la relation client dans sa globalité.

Il/Elle communique et négocie avec les clients, exploite et partage les informations, organise et planifie l'activité, met en œuvre la politique commerciale.

Il/Elle contribue ainsi à la croissance du chiffre d'affaires de l'entreprise.

Pour mener à bien les missions qui lui sont confiées, il/elle doit maîtriser les technologies de l'information et de la communication.

L'objectif de la formation NDRC est de former des employé(e)s étant en capacité de mener, en autonomie, une relation commerciale en BtoB et BtoC en face à face avec le client mais également via toutes les approches commerciales à distance (Vente en ligne, réseaux sociaux, forums, blogs...)

### Débouchés immédiats

- chargé(e) de clientèle
- commercial(e) sédentaire
- animateur/animateur des ventes
- commercial(e) 3.0
- conseiller(e) bancaire
- technico-commercial(e)

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap

# BTS Négociation et Digitalisation de la de la Relation Client

## Concret

Des formateurs qui viennent pour beaucoup du monde professionnel, des études de cas, des mises en situation, des jeux de rôles, des partages sur la réalité des métiers.

## Efficace

L'efficacité professionnelle repose beaucoup sur le comportement entreprise, aussi nous travaillons sur la compréhension des situations business, les méthodes de travail, le travail en équipe, l'autonomie, la capacité à innover et à apprendre.

## Intéactif

Savoir interagir de façon juste avec les clients et les collègues est une compétence fondamentale aujourd'hui.

Nos formations intègrent des ateliers sur la connaissance de soi, l'intelligence émotionnelle et relationnelle, la communication et la gestion des relations interpersonnelles.



## Organisation de la formation

Durée de la formation :  
1 350 heures sur 2 ans  
en alternance  
Rythme d'alternance :

1 semaine au cfa / 1 semaine en entreprise  
2 jours au cfa / 3 jours en entreprise

Pas de frais de scolarité ou d'inscription pour l'alternant, formation prise en charge selon les modalités de l'OPCO.

## Principaux enseignements

### Matières générales

- Culture générale et expression
- Culture économique, juridique et managériale (CEJM)
- Communication en langue vivante étrangère

### Matières professionnelles

- Relation client à distance & digitalisation
- Relation client & négociation - vente
- Relation client & animation de réseaux
- Atelier professionnel
- Informatique commerciale et préparation à la certification PIX

### Dossier de présentation du projet professionnel - validation

- Contrôle continu des connaissances
- Diplôme d'Etat - examen de l'Education Nationale
- Unité ECTS permettant la poursuite d'étude dans un cadre universitaire

## Organisation pédagogique

### Méthodes mobilisées

Cours magistraux, ateliers, TD, TP, mode projet, en autonomie, entretiens individuels  
En FOAD : plateforme e-learning, cours et TP/TD en visioconférence.

### Modalités d'évaluations

Devoirs sur table, devoirs maison, exposés, projets personnels et de groupes. épreuves ponctuelles écrites et orales, examens blancs.

### Modalités de candidature

Examen du dossier, entretien de motivation, et signature d'un contrat d'alternance.