



# BTS NDRC

## Négociation et Digitalisation de la Relation Client

**Objectif :** Le titulaire du BTS NDRC peut mener en autonomie une relation commerciale avec un particulier ou un professionnel. Il maîtrise toutes les approches commerciales en face à face et à distance ( vente en ligne, réseaux sociaux, forums, etc...) et contribue ainsi à la croissance du chiffre d'affaires de l'entreprise;

### Diplôme d'Etat de Niveau 5

Code RNCP 34030

Titre délivré par le Ministère de l'Enseignement Supérieur, de la Recherche et de l'Innovation.  
Préparé en 2 ans en formation par apprentissage et en initial.  
Rentrée en Septembre

**Prérequis:** Titulaire du Bac (toute section)

**Durée de la formation :** 2 ans

**Rythme alternance :** 2 jours formation/3 jours entreprise

**Début de session :** septembre

**Modalités d'inscription :** entretien et dossier scolaire

**Formation accessible aux personnes en situation de handicap**

### QUELLES MISSIONS ?

- Mener des actions de prospection en face-à-face et par téléphone
- Suivre un portefeuille clients afin de le faire prospérer
- Assurer la veille commerciale
- Créer et organiser des événements pour dynamiser les ventes
- Animer et gérer la relation commerciale à distance (Social media, Prestashop, WordPress...)
- Effectuer des reportings commerciaux..

Le technicien NDRC doit posséder une véritable culture numérique. Il accompagne le client/usager tout au long du processus commercial et intervient sur l'ensemble des activités avant, pendant et après l'achat : conseils, prospection, animation, devis, veille, visites, négociation vente/achat, suivi après-vente/achat. Cet accompagnement se fait directement ou via un réseau de partenaires.

#### ECOLE NATIONALE DE COMMERCE ET DE MANAGEMENT

Campus Oxygène Factory

17, rue Albert Thomas

78130 Les Mureaux

Responsable Apprentissage : Samia OURDANI

Tel: 0667123672 / 0768041348 / 0749185723

[contact@encm.education](mailto:contact@encm.education)

<https://encm.education>

Consultez la brochure en ligne

<https://encm.education/bts/ndrc>



# BTS NDRC

## Négociation et Digitalisation de la Relation Client

### BLOC DE COMPETENCES (1350 heures de formation)

#### 01. RELATION CLIENT ET NEGOCIATION VENTE

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

#### 02. RELATION CLIENT A DISTANCE ET DIGITALISATION

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

#### 03. RELATION CLIENT ET ANIMATION RESEAUX

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

#### 04. LANGUE VIVANTE ETRANGERE

- Compréhension de documents écrits
- Production interactions orales

#### 05. DEVELOPPER LA CULTURE GENERALE ET L'EXPRESSION ECRITE

- Respecter les contraintes de la langue écrite
- Synthétiser des informations
- S'adapter à une situation de communication
- Organiser un message oral
- Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés à la lecture

#### 06. DEVELOPPER UNE CULTURE ECONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGERIALE

- Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée
- Exploiter l'information économique, juridique ou managériale
- Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales
- Établir un diagnostic préparant une prise de décision stratégique
- Exposer analyses et propositions de manière argumentée

### Matières enseignées

Matières	Nbre heures	Coeff
Culture générale	2 h	3
Anglais	3h	3
CEJM	6h	3
Relation client à distance et digitalisation	2h	4
Relation client négociation vente	3h	5
Relation client et animation réseaux	2h	3
Atelier professionnel	4h	

### Les débouchés

- Responsable de la Relation Client :
- Attaché Commercial :
- Chargé de Prospection :
- Conseiller Clientèle :
- Chargé de Clientèle Digitale :
- Chef de Projet Digital :

### Le processus d'admission à l'ENCM

Étape 1 : Candidature avec dossier de pré-inscription

Étape 2 : Admissibilité du dossier

Étape 3 : Entretien

Étape 4 : Notification de la décision par téléphone et par mail

### Coût de la formation

La formation est prise en charge par l'OPCO.

Aucun reste à charge à payer.



École Nationale de Commerce et de Management  
Campus Oxygène Factory - 17, rue Albert Thomas 78130 Les Mureaux

Contacts : Responsable Apprentissage : Samia OURDANI  
Renseignements et candidatures : [contact@encm.education](mailto:contact@encm.education)  
Tel : 0667123672

Plus d'informations sur le BTS NDRC : Fiche RNCP

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38368/>

