



**DIPLÔME DU MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE - NIVEAU 5 - RNCP N°38368**

**DATE D'ÉCHÉANCE D'ENREGISTREMENT 31/12/2028**

Le technicien supérieur NDRC est un 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), quelle que soit la forme de la relation client (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité.

Le titulaire du BTS NDRC 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.

### OBJECTIFS

Le titulaire du BTS « Négociation et Digitalisation de la Relation Client » sera capable d'assurer les fonctions suivantes :

- Cibler et prospecter la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un événement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale
- Maîtriser la relation omnicanale
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client en e-commerce
- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- Développer et animer un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe

### PRÉREQUIS

- Titulaire d'un Bac ou d'un Titre professionnel de Niveau 4 pour la formation Initiale (Scolaire + Apprentissage)
- Aucun diplôme n'est exigé par la réglementation pour présenter le BTS par la voie de la formation continue (Contrat Professionnalisation + Pro-A)

### QUALITÉS REQUISES

- Goût du challenge
- Esprit d'équipe
- Autonomie
- Sens des responsabilités
- Bon relationnel

### PUBLICS VISÉS

Tout public

### MODALITÉS D'ADMISSION ET DE RECRUTEMENT

- Admission sur dossier et entretien individuel
- La formation est accessible aux personnes en situation de handicap.
- Parcoursup pour filière alternance

### MOYENS ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

- Formateurs ayant une expérience pédagogique et professionnelle significative
- Jeux de rôles, études de cas, cas pratiques progressifs, logiciels adaptés à la filière de formation
- Salles équipées d'ordinateurs avec vidéo-projecteur.

### VALIDATION

Diplôme Brevet de Technicien Supérieur (BTS) du Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

- **Intermédiaire** : devoirs sur table, 2 examens blancs par an, soutenances
- **Finale** : Examen terminal du Ministère de l'Éducation Nationale

### MODALITÉS DE FORMATION

Le jour de l'entretien le calendrier sera remis, ainsi que l'information sur l'admission du candidat à la formation

### EN ALTERNANCE

**En 2 ans** - 2 jours de cours / semaine:

- **Contrat d'apprentissage** : 1350 h
- **Contrat de professionnalisation ou PRO-A** 1100 h

Gratuité des études, prise en charge par l'OPCO de l'entreprise

### EN INITIAL

- **En 2 ans 1350 heures de cours + 16 semaines de stage** (présentiel 2 jours de cours/semaine).

Tarif en téléchargement sur le site



# Programme de la formation

## BTS NDRC

### BLOC 01 - E4 : RELATION CLIENT ET NÉGOCIATION - VENTE

- Développer la clientèle
- Négocier, vendre et valoriser la relation client
- Veille et expertises commerciales

### BLOC 02 - E5 : RELATION CLIENT À DISTANCE ET DIGITALISATION

- Gestion de la relation client à distance
- Gestion de la e-relation client
- Gestion de la vente en e-commerce

### BLOC 03 - E6 : RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX

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

### E1 : CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION

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

### E3 : CULTURE ÉCONOMIQUE JURIDIQUE ET MANAGERIALE

- Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale
- Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales
- Établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique
- Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée

### E2 : LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE 1 (ANGLAIS)

- Compréhension de documents écrits
- Productions et interactions orales

## Modalités d'examen

| Épreuves obligatoires                             | Unités | Coef.  | Mode              | Durée            |
|---------------------------------------------------|--------|--------|-------------------|------------------|
| E1 - CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION               | U1     | 3      | Écrit             | 4h               |
| E2 - Communication en langue vivante étrangère 1  | U2     | 3      | Oral              | 30 min + 30 min* |
| E3 - CULTURE ÉCONOMIQUE JURIDIQUE ET MANAGERIALE  | U3     | 3      | Écrit             | 4h               |
| E4 - Relation client et négociation-vente         | U4     | 5      | Oral              | 40 min* + 40 min |
| E5 - Relation client à distance et digitalisation | U5     | 2<br>2 | Pratique<br>Écrit | 40 min<br>3h     |
| E6 - Relation client et animation de réseaux      | U6     | 3      | Oral              | 30 min           |
| Épreuves facultatives :                           |        |        |                   |                  |
| EF1 : Langue vivante 2                            | UF1    |        | Oral              | 20 min           |
| EF2 : Engagement étudiant                         | UF2    |        | Oral              | 20 min           |

\* Temps de préparation

Campus AVIGNON

Tél. : 04 90 82 15 00

E-mail : n.beyer@groupebelmont.fr

Site : www.groupe-belmont.fr

Campus AIX-EN-PROVENCE

Tél. : 04 42 24 49 49

E-mail : j.dimatteo@groupebelmont.fr

Site : www.groupe-belmont.fr

Campus NICE / SOPHIA ANTIPOLIS

Tél. : 04 93 17 29 30

E-mail : s.freret@groupebelmont.fr

Site : www.groupe-belmont.fr

