

BTS Négociation et digitalisation de la relation client (NDRC)

Formation sur-mesure

NIVEAU À L'ISSUE DE LA FORMATION	PRÉPARATION	DATES D'INSCRIPTION	PRÉREQUIS	PÉRIODE D'EXAMEN
Niveau 5 (bac + 2)	Classe complète (1 ^{re} puis 2 ^e année)	Du 4 juillet 2023 au 31 mars 2024	Avoir un diplôme de niveau 4 (bac)	Mai - Juin Septembre



Devenez manager commercial, expert de la relation client

Le BTS NDRC forme des spécialistes de la relation client considérée sous toutes ses formes : en présentiel, à distance, e-relation.

La préparation au BTS vous permet de développer les compétences nécessaires à l'exercice du métier :

- acquérir les principes et techniques commerciales de la mercatique ;
- inscrire l'activité au coeur de la digitalisation de la relation client et des activités commerciales ;
- gérer une stratégie omnicanale ;
- assurer une fonction de support à la communication interne et externe ;
- animer un réseau de vente aux distributeurs ;
- disposer d'une solide culture économique, juridique et managériale.

Une formation 100% en ligne

La préparation se déroule en ligne sur une plateforme accessible via cned.fr, à l'aide d'un identifiant personnel et confidentiel remis dès validation de l'inscription.

Un accompagnement individualisé et permanent

Experts de leur domaine, les enseignants vous assurent un suivi personnalisé tout au long de votre formation : tutorat par discipline, correction des devoirs, suivi de stage, etc.

Vous pouvez également interagir avec la communauté d'apprenants du BTS NDRC par le biais du forum d'échange.

16 semaines de stage pour découvrir le métier

Les stages sont à répartir sur toute la période de formation.

Ces périodes de stage se déroulent dans une ou plusieurs organisations, de forme artisanale, commerciale ou industrielle, proposant des biens ou des prestations de services à une clientèle de particuliers ou de professionnels.

Ils permettent d'acquérir des compétences professionnelles en situation réelle de travail.

À savoir : Les stages sont le support des épreuves d'examen E4 et E6.

Programme de formation

Le brevet de technicien supérieur (BTS) est un diplôme national de l'Enseignement supérieur et de la Recherche. Le programme de formation du BTS NDRC se compose de blocs d'enseignement (unités d'enseignement général et blocs de compétences professionnels) correspondant aux épreuves de l'examen. Il est conforme au référentiel en vigueur.

ENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX ET PROFESSIONNELS

ÉPREUVES D'EXAMEN ET UNITÉS CNED	CONTENU ET OBJECTIFS DE LA FORMATION
E1 : Culture générale et expression	
U1 : Culture générale et expression	<ul style="list-style-type: none">- S'informer et communiquer- Être un lecteur / Lire un document iconographique- Écrire pour le BTS- Se préparer à la vie professionnelle- Étude des thèmes 1 et 2 du programme national- Définir les enjeux du thème- Aborder les exercices de l'épreuve de culture générale à partir d'un sujet type sur le thème
E2 : Communication en langue vivante étrangère 1 (LV1)	
U2 : Langue vivante étrangère 1	<p>Une langue vivante obligatoire, au choix parmi : anglais, espagnol, allemand, italien. Le niveau requis du référentiel du BTS est le B2 du CECRL*.</p> <ul style="list-style-type: none">- Test de niveau en 5 parties : grammaire, vocabulaire, phrases types, compréhension à l'audition, compréhension à la lecture- Modules de vocabulaire, grammaire prononciation, argumentation, actualités en langue générale- Modules réunion, correspondance, métier en langue professionnelle
E3 : Culture économique, juridique et managériale	
U3 : Culture économique, juridique et managériale	<ul style="list-style-type: none">- Découvrir l'intégration de l'entreprise dans son environnement- Comprendre la régulation de l'activité économique- Connaître l'organisation de l'activité de l'entreprise- Mesurer l'impact du numérique sur la vie de l'entreprise- Prévoir les principales évolutions du marché du travail- Mesurer l'impact des mutations du travail sur l'emploi et les conditions de travail- Accompagner les choix stratégiques de l'entreprise
E4 : Relation client et négociation-vente	
U4 : Bloc de compétences 1 : Relation client et négociation vente	<p>Cibler et prospecter la clientèle :</p> <ul style="list-style-type: none">- Analyser un portefeuille clients- Identifier des cibles de clientèle- Mettre en oeuvre et évaluer une démarche de prospection- Développer des réseaux professionnels <p>Négocier et accompagner la relation client :</p> <ul style="list-style-type: none">- Négocier et vendre une solution adaptée au client- Créer et maintenir une relation client durable <p>Exploiter et mutualiser l'information commerciale :</p> <ul style="list-style-type: none">- Remonter, valoriser et partager l'information commerciale- Collaborer à l'interne en vue de développer l'expertise commerciale <p>Organiser et animer un événement commercial :</p> <ul style="list-style-type: none">- Sélection et préparation de manifestations commerciales- Animation d'un événement commercial- Exploitation d'un événement commercial
E5 : Relation client à distance et digitalisation	
U5 : Bloc de compétences 2 : Relation client à distance et digitalisation	<p>Animer la relation client digitale :</p> <ul style="list-style-type: none">- Produire, publier et assurer la visibilité des contenus digitaux- Impulser, entretenir et réguler une dynamique e-relationnelle <p>Développement de la relation client en e-commerce :</p> <ul style="list-style-type: none">- Structure du site de e-commerce- Parcours client sur le site de e-commerce <p>Maitriser la relation omnicanale :</p> <ul style="list-style-type: none">- Création et entretien de la relation client à distance- Encadrement et animation d'une équipe de téléacteurs

E6 : Relation client et animation de réseaux

U6 : Bloc de compétences 3 :
Relation client
et animation de réseaux

- Développer et piloter un réseau de partenaires :
- Participer au développement d'un réseau de partenaires
 - Mobiliser un réseau de partenaires et évaluer les performances
- Implantation et promotion de l'offre auprès des distributeurs :
- Valorisation de l'offre
 - Diagnostic et animation de l'offre
- Déploiement des réseaux de vente directe :
- Spécificités de la vente directe
 - Gestion des commerciaux indépendants

EF1 : Épreuve facultative de langue vivante étrangère (LV2)

UF1 :
Langue vivante étrangère 2

- Une langue vivante facultative, au choix parmi : anglais, espagnol, allemand, italien.
- Le niveau requis du référentiel du BTS est le B1 du CECRL*.
- Test de niveau en 5 parties : grammaire, vocabulaire, phrases types, compréhension à l'audition, compréhension à la lecture
 - Modules de vocabulaire, grammaire prononciation, argumentation, actualités en langue générale
 - Modules réunion, correspondance, métier en langue professionnelle

* Cadre européen commun de référence pour les langues.

Modalités de formation

1^{re} année de BTS

MATIÈRES DE 1 ^{RE} ANNÉE BTS NDRC	NOMBRE D'HEURES	FORMATION EN 1 AN	FORMATION EN 2 ANS	
			1 ^{RE} ANNÉE	2 ^E ANNÉE
Culture générale et expression	60	X	X	
Langue vivante étrangère 1	90	X		X
Culture économique, juridique et managériale	120	X	X	
Relation client et négociation vente	320	X		X
Relation client à distance et digitalisation	80	X	X	
Relation client et animation de réseaux	80	X	X	
TOTAL	750 H	750 H*	340 H*	410 H*

* Sans l'option facultative LVE 2



La période de stage en BTS 1 est de 8 semaines.

Dans le cadre d'une formation de BTS 1 sur deux ans, il est conseillé d'effectuer ces 8 semaines de stage au cours de la 2^e année d'étalement.

2^e année de BTS

MATIÈRES DE 2 ^E ANNÉE BTS NDRC	NOMBRE D'HEURES	FORMATION EN 1 AN	FORMATION EN 2 ANS	
			1 ^{RE} ANNÉE	2 ^E ANNÉE
Culture générale et expression	60	X	X	
Langue vivante étrangère 1	90	X		X
Culture économique, juridique et managériale	120	X		X
Relation client et négociation vente	90	X	X	
Relation client à distance et digitalisation	240	X	X	
Relation client et animation de réseaux	150	X		X
TOTAL	750 H	750 H*	390 H*	360 H*

* Sans l'option facultative LVE 2



La période de stage en BTS 2 est de 8 semaines.

Dans le cadre d'une formation de BTS 2 sur deux ans, il est conseillé d'effectuer ces 8 semaines de stage au cours de la 2^e année d'étalement.