

## PROGRAMME DE FORMATION

# BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

N° RNCP 38368

### Public

Le public cible est constitué majoritairement de lycéens et étudiants en réorientation titulaires d'un baccalauréat général, d'un bac technologique ou professionnel.

### Prérequis

Être titulaire ou en cours d'obtention d'un baccalauréat général, technologique ou professionnel.

### Dispositions pratiques

Effectif maximum : 15 participants

### Modalités et délais d'accès

Les candidatures sont gérées depuis la plateforme nationale de préinscription Parcoursup.  
Accès sur dossier, tests et entretien.

Echéances :

Formulation des vœux à partir de janvier-février

Admissions de fin mai à septembre

La proposition définitive d'admission en formation ne sera possible qu'après la signature d'un contrat d'apprentissage avec un employeur.

### Présentation générale

Le titulaire du BTS est un manager commercial qui gère l'intégralité de la relation client de la prospection à la fidélisation. Il peut travailler des entreprises en tant que chargé d'affaires, d'assistant manager ou encore de téléconseiller.

Son activité consiste à mettre en œuvre une stratégie commerciale et marketing afin de nouer une relation de proximité avec le client. Il accompagne le client tout au long du processus commercial et intervient avant, pendant et après l'achat.

## Objectifs

Préparation à l'examen suivant : BTS Négociation et digitalisation de la Relation Client  
Nomenclature du niveau de qualification : Niveau 5  
N° de fiche RNCP 38368

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

La formation BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client a pour but de former un commercial expert en relation client sur différentes formes, à savoir en présentiel, à distance ou sur internet. Pour mener à bien ses objectifs, il doit savoir se servir des nouvelles technologies de communication (réseaux sociaux, sites internet...)

Les perspectives d'embauche et d'évolution dans les PME PMI ou autres entreprises font du BTS NDRC un diplôme indispensable pour répondre à une demande grandissante.

## Contenu de formation

Le BTS NDRC en alternance s'effectue sur une durée de deux ans après le baccalauréat. La formation se déroulera sur deux jours par semaine (lundi et mardi) et le reste en entreprise. Le programme d'enseignements comprend une partie générale : culture générale et expressions, LV1, LV2. Des enseignements plus spécifiques sont aussi dispensés :

Relation client et négociation vente  
Politique commerciale  
Portefeuille client  
Négociation client  
Animation d'événement commercial  
Relation client à distance et digitalisation  
Prospection client  
Animation des communautés et forum  
Animation de réseau sociaux  
Valoriser l'offre en ligne  
Relation client et animation du réseau  
Négocier avec les distributeurs  
Piloter un réseau partenaire  
Animer un réseau de vente directe  
Outils informatiques  
Projet professionnel

## Modalités pédagogiques

### Moyens pédagogiques :

- Apports théoriques et méthodologiques

- Mise en situation
- Livret de formation

**Méthodes :**

- Active
- Interrogative
- Affirmative
- Démonstrative

**Modalités :**

- Présentiel
- Alternance formation / entreprise

Mentor Institut s'engage à adapter chaque formation aux besoins réels de l'élève. L'animation est basée sur une pédagogie active, avec des exercices pratiques et personnalisés qui permettent l'ancrage en temps réel.

Cette animation s'appuie sur une alternance d'exposés théoriques et pratiques. Vidéo projection. Support de cours délivré à chaque élèves. Travaux pratiques.

## Compétences et capacités professionnelles visées

Cibler et prospecter la clientèle  
Action de communication interne et externe  
Développement et pilotage d'un réseau de partenaires  
Organiser et animer un évènement commercial  
Animer la relation client digitale  
Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs  
S'adapter à une situation d'échange

## Règlement d'examen

### Annexe II c

#### Règlement d'examen

BTS Négociation et digitalisation de la relation client (NDRC)		Voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d'apprentissage habilité. Formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités			Formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités		Voie scolaire dans un établissement privé, CFA ou section d'apprentissage non habilité, Formation professionnelle continue dans les établissements publics non habilités ou en établissement privé, enseignement à distance, candidats justifiant de 3 ans d'expérience professionnelle	
Épreuves	Unité	coef	forme	durée	forme	durée	forme	durée
E1 Culture générale et expression	U1	3	écrit	4h	CCF 3 situations d'évaluation		écrit	4h
E2 communication en langue vivante étrangère 1	U2	3	oral	30 min* + 30 min	CCF 2 situations d'évaluation		oral	30 min* + 30 min
E3 Culture économique, juridique et managériale	U3	3	écrit	4h	CCF 2 situations d'évaluation		écrit	4h
E4 Relation client et négociation- vente	U4	5	CCF 2 situations d'évaluation		CCF 2 situations d'évaluation		oral	40 min* + 1h
E5 Relation client à distance et digitalisation	U5	4	Épreuve ponctuelle écrite + Épreuve ponctuelle pratique	3h + 40 min	Épreuve ponctuelle écrite + Épreuve ponctuelle pratique	3h + 40 min	Épreuve ponctuelle écrite + Épreuve ponctuelle pratique	3h + 40 min
E6 Relation client et animation de réseaux	U6	3	CCF 2 situations d'évaluation		CCF 2 situations d'évaluation		Oral	40 min
EF1 Communication en langue vivante étrangère 2**	UF1		oral	20 mn (20 mn*)	oral	20 mn (*20 mn)	oral	20 mn (20 mn*)

\*Temps de préparation

\*\* La langue vivante étrangère choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire. Seuls les points au-dessus de la moyenne peuvent être pris en compte.

### Durée

24 Mois

### Date

Septembre 2024 à juin 2026

### Lieux

8/10 rue Albin Haller 54000 Nancy

### Coût

La formation est financée intégralement par l'OPCO de l'entreprise dans le cadre d'un contrat d'apprentissage. Aucun delta n'est demandé à l'alternant ou à son entreprise d'accueil. Pour information, le montant annuel varie de 6 500 € à 7 500 € selon la convention collective de l'entreprise d'accueil.

## Accessibilité

Mentor Institut est totalement accessible aux personnes en situations d'handicap. Nos intervenants savent adapter leurs méthodologies pédagogiques en fonction des différentes situations d'handicap. Vous pouvez contacter notre référent handicap : Virginie GRANVERGNE [virginie.granvergne@mentorinstitut.com](mailto:virginie.granvergne@mentorinstitut.com) / tel. 03.56.55.00.70

## Hébergement

L'hébergement n'est pas pris en charge par Mentor Institut cependant des hébergements se situent à proximité des locaux et plusieurs plateformes les recensent.

[Exemple d'hébergement lors d'une formation](#)

## Restauration

La restauration n'est pas prise en charge par Mentor Institut mais un coin repas est mis à disposition. Un grand nombre d'établissements de restauration sont présents à proximité des locaux.

## Responsable de l'action / Contact

Nom du représentant de l'établissement : Florent DULOISY

Téléphone : 03 56 55 00 70

Courriel : [contact@mentorinstitut.com](mailto:contact@mentorinstitut.com)

## Formateur

Formateur référent : Lionel VILLEMINE

Téléphone : 03 56 55 00 70

Courriel : [contact@mentorinstitut.com](mailto:contact@mentorinstitut.com)

## Suivi de l'action

Mise en place d'outils permettant de vérifier la réalité du suivi de la formation par les élèves :

- Emargement en ligne
- Suivi en ligne du parcours en alternance par les formateurs, les tuteurs, le personnel du CFA et les alternants.
- Echanges en ligne entre les formateurs, les tuteurs, le personnel du CFA et les alternants.
- Suivi en ligne des évaluations et des progressions pédagogiques.

## Evaluation de l'action

Le brevet de technicien supérieur Négociation et digitalisation de la relation client est un diplôme national de niveau 5 (bac+2). L'examen se compose de 6 épreuves obligatoires et d'une épreuve facultative (EF).

- **E1 - Culture générale et expression**
- **E2 - Communication en langue vivante étrangère 1**
- **E3 - Culture économique, juridique et managériale**

- E4 - Relation client et négociation – vente
- E5 - Relation client à distance et digitalisation
- E6 - Relation client et animation de réseaux
- EF1 - Langue vivante étrangère 2

## Les indicateurs de résultats

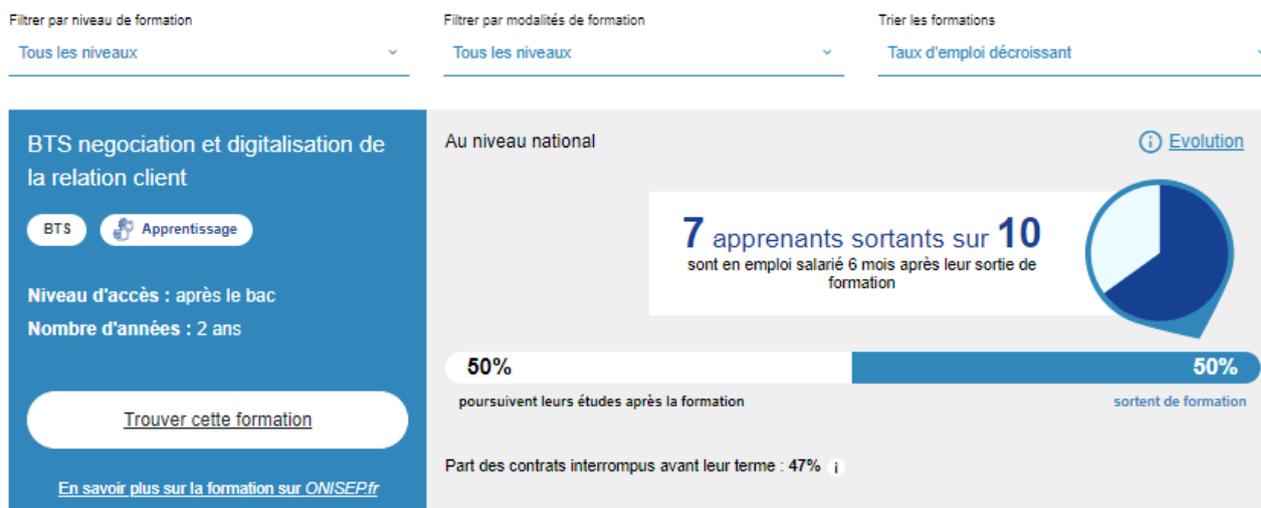
Au niveau national :

Ils sont calculés par les ministères chargés de la formation professionnelle et de l'éducation nationale et sont disponibles sur : <https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/accueil>

Statistiques pour les années scolaires 2020-2021 et 2021-2022 cumulées

Champ : apprenants du CAP au BTS. InserJeunes mesure l'emploi salarié public<sup>1</sup> et privé en France.

<sup>1</sup>Les emplois publics sont intégrés dans les calculs de l'emploi des sortants à partir des sortants de formation en 2022. Les non-salariés et à l'étranger ne sont pas comptabilisés.



Au niveau du CFA Mentor Institut : Indicateurs disponibles en 2026

## Pour aller plus loin

Métiers visés :

- Chargé d'affaires
- Téléconseiller
- Négociateur immobilier
- Chef de département
- Attaché commercial
- Chef des ventes

- Commercial
- Responsable d'agence immobilière
- Conseiller commercial
- Administrateurs de biens
- Responsables des ventes

### **Insertion professionnelle et poursuite d'études :**

Le BTS NDRC en alternance vous permet d'entrer directement sur le marché du travail, dans l'activité commerciale, la relation client ou le management.

Poursuite d'études possibles :

Les études universitaires :

Licence d'économie

Licence de gestion

Licence de droit

Licence de l'information et de la communication

Les licences professionnelles :

Licence pro e-commerce et marketing numérique

Licence pro e-commerce et stratégie digitale

Licence pro management et gestion de la relation client

Licence pro marketing des services et de la relation client

Licence pro commerce international

Licence pro commerce et distribution

Les Bachelor :

Bachelor Banque

Bachelor distribution

Bachelor e-commerce

Bachelor marketing

Bachelor management