



BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT (NDRC)

FICHE FORMATION

OBJECTIFS

L'activité du titulaire du brevet de technicien supérieur Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC) s'inscrit dans un contexte de mutations profondes et permanentes des métiers commerciaux, liées elles-mêmes aux évolutions et à la place qu'occupe la fonction commerciale dans les stratégies des entreprises et des organisations.

Le/la technicien-ne supérieur-e NDRC est un-e commercial-e 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. Dans le cadre d'une stratégie omnicanale, il sait gérer de multiples points de contact pour installer une plus grande proximité avec les clients ; sa capacité à traduire leurs exigences de plus en plus élevées en solutions adaptées lui permet d'instaurer des relations durables de confiance. Il doit désormais asseoir, développer, accompagner et optimiser la valeur à vie des différents segments visés.

Le/la 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

CONTENUS

Développement de clientèle
Négociation, vente et valorisation de la relation client
Animation de la relation client
Veille et expertise commerciales
Gestion de la relation client à distance
Gestion de la e-relation
Gestion de la vente en e-commerce
Animation de réseaux de distributeurs et de partenaires
Animation de réseaux de vente directe

PRÉ-REQUIS

Accessible à tout titulaire d'un baccalauréat : bac STMG, bac pro Métiers du commerce et de la vente, option A : animation et gestion de l'espace commercial, option B : prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale, bac général

PUBLIC

Jeune de moins de 30 ans, hors dérogations : sportif de haut niveau, personne en situation de handicap, création ou reprise d'entreprise

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel en groupe : alternance d'apports techniques et de travaux pratiques

VALIDATION

Brevet de technicien supérieur

NIVEAU DE SORTIE

Niveau 5 (BTS ou DUT)

SERVICES VALIDEURS

Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Epreuves en cours (CCF)
Epreuves finales d'examen
Dossier professionnel
Il est possible de valider tout ou partie des blocs de compétences de cette formation.

DURÉE INDICATIVE

1 350 heures sur deux ans

DÉLAI D'ACCÈS

Démarrage de la formation en septembre.

MODALITÉS D'ADMISSION

MODALITÉS D'ACCÈS

Admission sur dossier et/ou entretien
Validation du terrain d'accueil par l'équipe pédagogique
Signature du contrat d'apprentissage

DOSSIER D'ADMISSION

Dossier à transmettre via Parcoursup

INSCRIPTIONS

Inscrire ce BTS dans les vœux post bac en apprentissage sur Parcoursup

DATE LIMITE D'INSCRIPTION

30 septembre selon les places disponibles

TARIF

Selon les coûts contrats établis par France Compétences

FINANCEMENT

Contrat d'apprentissage

ACCESSIBILITE

Un référent handicap est disponible pour étudier les conditions d'accès à la formation.

POUR ALLER PLUS LOIN DÉBOUCHÉS/ MÉTIERS/ EMPLOIS

Le titulaire du BTS NDRC exerce son activité dans toute forme d'organisation - artisanale, commerciale ou industrielle, associative, publique - proposant des biens ou des prestations de services, quelle que soit sa taille, dès lors qu'elle met en œuvre une démarche commerciale. Il assure la prise en charge internalisée ou externalisée de tout type de relation client. En termes d'évolution professionnelle, le titulaire du BTS NDRC peut accéder aux emplois suivants :

- Superviseur - Responsable d'équipe - Animateur plateau - Manager d'équipe
- Responsable e-commerce - Rédacteur web e-commerce - Animateur commercial de communautés web
- Responsable de secteur
- Chef de réseau - Directeur de réseau - Responsable de réseau

[Découvrez d'autres débouchés sur onisep.fr](#)

CODE RNCP 38 368

+ d'informations sur le lien suivant

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

LES + DE LA FORMATION

Aucun frais à la charge de l'apprenti

Qualité des plateaux techniques et expertise des intervenants

Date de mise à jour 18/04/2024



NOS RÉSULTATS POUR L'ANNÉE 2023

TAUX DE RÉUSSITE
100% de taux de réussite

TAUX DE SATISFACTION
86% de nos apprentis sont satisfaits

TAUX DE RETOUR A L'EMPLOI
82% après 6 mois

TAUX DE POURSUITE D'ETUDES
18%

TAUX D'INTERRUPTION EN COURS DE FORMATION
42 %

VALEUR AJOUTEE DE L'ETABLISSEMENT

Selon INSER JEUNES



Si le taux d'emploi constaté* est supérieur au taux d'emploi attendu* alors l'apport propre de l'établissement dans l'insertion professionnelle de ses apprenants est positif.

LIEUX DE FORMATION

Lycée Louise Michel
30 rue Louise Michel
38100 GRENOBLE



Lycée Marie Curie
5 avenue du 8 mai 1945
38130 ECHIROLLES



CONTACTS

GRETA DE GRENOBLE

Service Apprentissage

Tél : 04 76 33 27 40

Greta.grenoble.contacts@ac-grenoble.fr

