

# BTS - BAC + 2 NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

2023-2024

Obtention  
60 % (5 candidats)

2022-2023

Taux global insertion dans l'emploi  
En cours de calcul

Taux insertion dans le métier visé  
En cours de calcul

+ Date de publication : 11/12/23  
**CODE RNCP : 38368**  
**CODE CPF : 317910**

Diplôme Éducation Nationale de Niveau 5 (anciennement niveau III)  
Inscrit au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)  
Certificateur : Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche

Mise à jour le : 29/08/2024



22 rue des entrepreneurs  
ZI St Joseph 04100 Manosque  
Tél : 04.92.72.82.82  
Mail : [accueil@adfformation.fr](mailto:accueil@adfformation.fr)  
Site web : [www.adfformation.fr](http://www.adfformation.fr)



## Dates

**Consulter notre site internet régulièrement**

## Durée

**En alternance (24 mois)**

1350 heures en centre  
2 jours/sem. en centre,  
3 jours/sem. en entreprise.

*Durées indicatives et ajustables en fonction des besoins des personnes.*

## Public

Tout public : demandeurs d'emploi, salariés, adultes en reconversion, lycéens.

## Financements

Contrat d'apprentissage, contrat de professionnalisation, Pro A, CPF de transition Pro.

## Métiers visés

Commercial - Vendeur Représentant  
Commercial terrain Négociateur  
Conseiller - Commercial Technico-commercial...

## Poursuivre ses études

Bachelor vente et négociation commerciale -  
Licence pro métiers du commerce international -  
Licence pro e-commerce et marketing numérique.

## Contact

**Notre équipe vous répond du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 18 h.**

## Objectifs

Le titulaire du BTS Négociation et digitalisation de la relation client (NDRC) est un commercial généraliste qui met en œuvre une stratégie commerciale et marketing afin de nouer une relation de proximité avec le client. Il gère de multiples points de contacts dans le cadre d'une stratégie omnicanale. La formation permet d'acquérir les compétences suivantes :

- mettre en œuvre une stratégie commerciale et marketing;
- créer des relations commerciales de proximité avec un client;
- gérer les points de contact d'une relation omnicanale;
- mener des actions de communication internes et externes;
- négocier et accompagner la relation client;
- développer la relation client en e-commerce;
- développer et piloter un réseau de partenaires;
- animer un réseau de vente directe;
- veiller au respect des règles éthiques et déontologiques.

## Prérequis

Aucun

## Conditions préalables

En apprentissage :  
Baccalauréat ou titre de niveau bac validé  
Autres dispositifs : titre/diplôme de niveau 3 obtenu + expérience professionnelle.

## Moyens utilisés

1000 m<sup>2</sup> de locaux sécurisés sur 2 sites (dont 800 m<sup>2</sup> accessibles aux personnes handicapées) - salles dédiées et climatisées - locaux équipés de 150 ordinateurs Mac et PC - vidéoprojecteurs - connexion internet wifi.

## Méthodes pédagogiques

Formation en présentiel - Supports pédagogiques - Études de cas concrets - Exercices pratiques - Examen blanc.

## Délais d'accès

ADF s'engage à vous répondre dans les meilleurs délais suivant votre demande de formation au catalogue. La prestation débutera au plus tôt après l'acceptation de prise en charge du dossier. Cette durée peut varier selon le financeur de l'action (nous contacter).

## Modalités d'accès

Entretien individuel / tests de positionnement, sur rendez-vous - Voeux Parcoursup pour les lycéens.



## Tarifs

Tarif variable selon le mode de financement (nous contacter). Dans le cadre d'un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation, le coût de la formation est pris en charge par un OPCO, le stagiaire n'aura donc pas à régler la formation.

## Accessibilité aux personnes en situation de handicap

ADF s'engage à tout mettre en œuvre pour permettre l'accessibilité de son offre, en fonction des besoins et compte tenu des difficultés particulières liées au handicap des personnes concernées. Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Deux sites de formation (un site avec rampe d'accès et le 2<sup>e</sup> avec un ascenseur pour les PMR).

## Document de suivi de la formation

Feuilles de présence par demi-journées pour le contrôle de l'assiduité - Attestation de fin de formation  
Questionnaire d'évaluation de la formation.

en partenariat avec



# Dispositif de validation des compétences

Validation de la formation partielle ou totale : BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client, diplôme Éducation Nationale de niveau 5

## Programme de formation

### MATIÈRES PROFESSIONNELLES

#### RELATION CLIENT ET NÉGOCIATION - VENTE

##### Cibler et prospecter la clientèle

- Analyser un portefeuille clients, identifier des cibles de clientèle, mettre en œuvre et évaluer une démarche de prospection ainsi que de développer des réseaux professionnels.

##### Négocier et accompagner la relation client

- Négocier et vendre une solution adaptée au client ainsi que de créer et d'entretenir une relation client durable.  
- Organiser, animer et exploiter un événement commercial.

##### Exploiter et mutualiser l'information commerciale

- Remonter, valoriser et partager l'information commerciale dans la perspective d'une collaboration interne, développer une expertise commerciale.

#### RELATION CLIENT A DISTANCE ET DIGITALISATION

##### Maîtriser la relation omnicanale

- Créer et maintenir la relation client à distance, apprécier la performance commerciale à partir d'indicateurs d'activité, encadrer et animer une équipe de téléconseillers.

##### Animer la relation client digitale

- Produire, publier et assurer la visibilité des contenus digitaux, impulser, entretenir et réguler une dynamique e-relationnelle.

##### Développer la relation client en e-commerce

- Diagnostiquer l'activité de e-commerce, dynamiser un site de e-commerce, faciliter et sécuriser la relation commerciale.

#### RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX

##### Planter et promouvoir l'offre chez des distributeurs

- Valoriser l'offre sur le lieu de vente et développer la présence dans un réseau de distributeurs

##### Développer et piloter un réseau de partenaires

- Participer au développement du réseau de partenaires, le mobiliser et en évaluer les performances.

##### Créer et animer un réseau de vente directe

- Prospecter, organiser des rencontres et vendre en réunion, recruter et former des vendeurs à domicile indépendants et impulser une dynamique de réseau.

### MATIÈRES GÉNÉRALES

#### 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.

#### CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE

- 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.

#### LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE (ANGLAIS)

- Comprendre des documents écrits en anglais.  
- Élaborer des productions et interagir à l'oral.

#### ÉQUIVALENCES ET PASSERELLES

Le titulaire d'un diplôme équivalent peut être dispensé de certaines épreuves certificatives (se renseigner auprès du rectorat).

Épreuves	Coef	Nature	Durée
Culture générale et expression	3	Écrite	4h
Langue vivante étrangère (anglais)	3	Orale	30 min + 30 min prépa
Culture économique, juridique et managériale	3	Écrite	4h
Relation client et négociation vente	5	Orale	1 h + 40 min prépa
Relation client à distance digitalisation	4	Écrite + Pra- tique	3 h + 40 min
Relation client et animation réseau	3	orale	40 min