

- Alternance
- RNCP Niveau 5
- Code RNCP : 38368
- 2 ans

# BTS

# Négociation et digitalisation de la relation client

## PRÉSENTATION

Le BTS NDRC est une formation spécialisée dans le domaine de la vente et de la relation client. Ce cursus vise à préparer les étudiants à

évoluer dans un environnement professionnel en constante évolution, notamment marqué par la digitalisation des échanges commerciaux. Au cours de cette formation, les étudiants acquièrent des compétences variées. Ils apprennent à maîtriser les techniques de négociation, de vente et de communication indispensables pour répondre aux besoins des clients et développer des relations commerciales fructueuses. De plus, une part importante du programme est consacrée à la maîtrise des outils numériques utilisés dans le domaine de la vente et de la relation client, tels que les réseaux sociaux, les plateformes de gestion de la relation client (CRM), ou encore les techniques de e-commerce.

## CERTIFICATION

Le Négociation et digitalisation de la relation client est enregistré au RNCP par Le ministère de l'éducation au niveau 5.

Fiche RNCP n°38368, enregistrée le 01-01-2024,

Code NSF 312 : Commerce, vente

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



## PRÉREQUIS

Le BTS NDRC est accessible de préférence après un bac professionnel commerce, bac professionnel vente, bac technologique STMG ou d'un bac général.

## MÉTHODES

Les méthodes mobilisées incluent un face-à-face pédagogique, des mises en situation répétées, une participation active, des exercices pratiques et des outils d'analyse. Les apports méthodologiques sont illustrés par des exemples puis appliqués en situation pour favoriser l'apprentissage efficace.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Séances de formation en salle
- Séances de formation hybrides
- Étude de cas

## ÉVALUATION ET SUIVI

- Les acquis et la progression sont évalués en continu par des contrôles sur table et des rendus.
- La validation du diplôme est soumise aux modalités d'examen.

## POURSUITE D'ÉTUDES

- Licences professionnelles : licence pro commerce spécialité e-commerce, licence pro import-export-échanges internationaux, licence pro vente et commercialisation de produits industriels....
- Bachelors : bachelor immobilier, bachelor webmarketing - communication digitale, bachelor management
- École de commerce
- À CIFEP : bachelor européen - marketing digital

## MÉTIER - DÉBOUCHÉS

- Vendeur - Représentant
- Commercial terrain - Négociateur
- Délégué commercial - Conseiller commercial
- Télévendeur - Téléconseiller
- Téléoopérateur - Conseiller client à distance
- Conseiller clientèle
- Technicien de la vente à distance
- Marchandiseur - Chef de secteur
- Animateur réseau - Animateur des ventes
- Conseiller - Vendeur à domicile
- Représentant - Ambassadeur

## VOIES D'ACCÈS

- Alternance :
  - Statut salarié.e en contrat de professionnalisation
  - Statut salarié.e. en contrat

d'apprentissage

- VAE nous consulter

## RYTHME

- 2 à 3 jours en centre de formation
- 2 à 3 jours en entreprise

## DURÉE

### ORGANISATION DE L'ALTERNANCE

- 1350 h en 2 ans dans le cadre

d'un contrat d'apprentissage

- 1100 h en 2 ans dans le cadre d'un contrat de professionnalisation

## PROGRAMME

- Relation client et négociation- vente
- Relation client à distance et digitalisation
- Relation client et animation de réseaux
- Culture générale et expression
- Culture économique, juridique et managériale
- Langue vivante étrangère : Anglais

## ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

### LE COORDINATEUR DE LA FILIÈRE :

Il prend en charge le recrutement des apprenants, l'individualisation de leur parcours de formation, la coordination des groupes et le suivi individuel tout au long du parcours. Il garantit l'articulation et la fluidité du parcours de formation individualisé de chacun.

### LE FORMATEUR-ICE RÉFÉRENT DU DISPOSITIF :

Il est le garant technique de la formation et gère au quotidien la formation.

### LES FORMATEURS TECHNIQUES :

Ils sont experts dans leur domaine d'intervention.

LE RÉFÉRENT HANDICAP : Il s'assure de la faisabilité organisationnelle (horaires, rythme), supports pédagogiques adaptés) pour les personnes en situation de handicap en formation.

## ADMISSION

Admission après test, étude du dossier de candidature et entretien. Jusqu'à 15 jours avant le début de la formation.

## COÛT FORMATION

En Alternance, la formation est prise en charge par l'OPCO de l'entreprise. L'étudiant n'a aucun frais. Ni frais de dossier, ni frais de scolarité.

## ACCESSIBILITÉ

Nos locaux sont accessibles PMR. Pour toute situation de handicap merci de nous contacter pour envisager la faisabilité.

## Contact :

contactchambery@cifep.fr  
04 80 81 98 30

contactlyon@cifep.fr  
04 27 02 74 68



CIFEP Chambéry  
256 rue François Guise  
73000 Chambéry

[www.cifep.fr](http://www.cifep.fr)

CIFEP Lyon  
30 rue de la Baisse  
69100 Villeurbanne

Plus d'infos  
sur notre site internet :

