

# FICHE FORMATION

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

Préparation au titre RNCP 38368 de niveau 5

Capable d'exercer dans tous les secteurs d'activité et dans tous types d'entreprises, avec tous types d'interlocuteurs, le titulaire d'un BTS NDRC est un expert de la relation client sous toutes ses formes.

 2 ans

 Alternance

 3j en entreprise / 2j en formation

 Diplôme d'État

### OBJECTIFS PRO

- ✓ Gérer et développer une relation client omnicanale
- ✓ Piloter un cycle de vente complet de la prospection à la fidélisation
- ✓ Accompagner les clients dans une démarche commerciale

### LES MISSIONS EN ALTERNANCE

- ▣ **Relation client et négociation-vente**  
Cibler, prospecter, négocier, accompagner la relation client, animer des événements commerciaux.
- ▣ **Relation client et animation de réseaux**  
Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs et animer un réseau de partenaires.
- ▣ **Relation client à distance et digitalisation**  
Développer la relation client en e-commerce et animer la relation client digitale

### SECTEURS D'ACTIVITÉS

- Luxe
- Télécom
- Agences de communication
- Automobile
- Immobilier
- Textile...

### Le BTS NDRC est fait pour toi ?

Soft skills d'un commercial BtoB / BtoC :

- Autonomie
- Sens du service
- Ecoute active
- Adaptabilité
- Sens de l'objectif
- Persuasif
- Bon relationnel

### Les métiers visés

- Commercial terrain
- Négociateur
- Conseiller commercial
- Chargé d'affaires ou de clientèle
- Télévendeur / Téléconseiller
- Conseiller client à distance
- animateur commercial e-commerce
- (E-)Merchandiseur
- Chef de secteur
- animateur réseau
- animateur des ventes
- Vendeur à domicile...

**Candidater à la  
formation**



### Enseignements généraux

- ☑ Culture Générale et Expression
- ☑ Anglais Professionnel
- ☑ Culture Économique - Juridique & Managériale

### Relation client et négociation vente

- ☑ Prospection
- ☑ Négocier
- ☑ Organiser un event commercial
- ☑ Exploiter l'information commerciale

### Relation client à distance et digitalisation

- ☑ Maîtrise de la relation omnicanale,
- ☑ Animation de la relation client digitale et
- ☑ Développement de la relation client en e-commerce.

### Relation client et animation de réseaux

- ☑ Implanter l'offre chez des distributeurs
- ☑ Développer un réseau de partenaires
- ☑ Créer et animer un réseau de vente directe

## HORS BLOCS / TRANSVERSAL

- Business English
- Communication professionnelle
- Soft skills for sales
- Toolbox commerciale
- Kick off de rentrée
- Pitch game
- IA générative & ChatGPT
- Calculs commerciaux

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Cours en présentiel
- Études de cas
- Projets concrets
- Travaux tutorés
- Accompagnement individuel
- BTS Blanc

## POURSUITE DE LA FORMATION

- Bachelor Vente & Négociation Commerciale
- Mastère Ingénierie d'Affaires et Négociation Avancée

## PRISE EN CHARGE

Contrat pro ou apprentissage : Formation 100% financée par l'entreprise et les opérateurs de compétences

## CONDITIONS D'ADMISSION

- Voeux via Parcoursup®
- Entretien de positionnement : QCM, test de personnalité et entretien individuel
- La formation est accessible aux apprenant(e)s ayant préalablement validé un baccalauréat

En savoir + sur  
l'école



## TÉMOIGNAGE ÉTUDIANTS

“ Au départ hésitante sur mon orientation, j'ai découvert Euridis lors d'un salon et j'ai tout de suite apprécié l'ambiance à taille humaine. Le BTS NDRC m'a permis d'explorer plusieurs domaines comme le commerce, la relation client, l'e-commerce et le digital, sans me fermer de portes. J'y ai acquis des compétences très concrètes, notamment en vente et en communication, avec des intervenants proches du terrain. Ces deux années m'ont donné des bases solides et m'ont aidée à faire un choix clair pour la suite. Une formation idéale pour tester, apprendre et construire son projet sereinement. ”

**ELORA DELOGET - Alumni Euridis**