

# BTS NDRC - Négociation et Digitalisation de la Relation Client

BAC+2 EN ALTERNANCE  
Diplôme reconnu par l'Etat



Le titulaire du BTS NDRC gère un système de relations-clients « omnicanal », dans un environnement de services, d'applications, de logiciels et d'outils numériques. Il s'inscrit donc dans une maîtrise des nouvelles technologies et une dématérialisation des échanges commerciaux. La finalité de son action reste toutefois la construction d'une relation commerciale durable depuis la prospection jusqu'à la fidélisation

Le BTS NDRC se prépare en contrat d'apprentissage, en contrat de professionnalisation ou en initiale.



## VALIDATION DE LA FORMATION

- Diplôme de l'Éducation Nationale à l'issue de la seconde année

## QUALITES REQUISES

Dynamisme et motivation – Autonomie – Réactivité  
- Sens du service et de la relation commerciale –  
Qualités relationnelles – Intérêt pour les outils numériques - Organisation de sa mobilité sur les différents canaux de communication.

## METIERS VISES

- Vendeur
- Télévendeur et conseiller à distance
- Conseiller commercial
- Chargé d'affaires et de clientèle
- Animateur commercial d'un site e-commerce

RENTRÉE  
Septembre

DURÉE  
24 mois

## ORGANISATION DE LA FORMATION

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

## POPULATION VISEE

- Étudiants ou personnes ayant validé un diplôme de niveau Bac ou ayant suivi un enseignement de Niveau IV

## CONDITIONS D'ADMISSION

- Sur dossier, tests écrits et entretien de motivation

## STATUT

- Avec le statut d'étudiant, frais de formation à la charge de la charge de l'apprenant. Dans le cadre d'un financement de la formation par l'apprenant, le tarif est de 5000 € TTC par année de formation.
- Avec le statut de salarié, en contrat de professionnalisation ou d'apprentissage, dans ce cas, les frais de scolarité sont pris en charge par l'entreprise d'accueil

*Réunions d'informations  
tous les mercredis à 14h00 !*

Bénéficiez d'un accompagnement dans votre recherche d'entreprise par un chargé de relation entreprise !

Nous vous assurons un suivi individualisé jusqu'à la signature de votre contrat !



# BTS NDRC - Négociation et Digitalisation de la Relation Client

BAC+2 EN ALTERNANCE  
Diplôme reconnu par l'Etat



## MISSIONS PROPOSEES

- Commercial généraliste, mais expert de la relation client en présentiel et à distance
- Gestion de plusieurs points de contact dans le cadre d'une stratégie « omnicanal » caractérisée par un usage accru des sites, applications, réseaux et outils digitaux
- Accompagnement du client tout au long du processus commercial directement ou par des réseaux de partenaires
- Animation d'une culture numérique et garantie de l'e-réputation de l'entreprise

## RECHERCHE D'ENTREPRISE

Le candidat est accompagné dans sa recherche d'entreprise par un Chargé de Relations Entreprises. Il le conseille, l'oriente et assure un suivi individualisé jusqu'à la signature du contrat.

## REMUNERATION

La rémunération minimale correspondant à un pourcentage du S.M.I.C. (entre 41% et 80%) et dont le taux varie suivant son âge et son ancienneté dans le contrat. Il est salarié de l'entreprise d'accueil dès la signature d'un contrat d'apprentissage (ou de professionnalisation) et bénéficie du régime commun de la Sécurité Sociale.

## CONTENU DE FORMATION

### ENSEIGNEMENT GENERAL

- Culture générale et expression : Capacité d'expression écrite et orale
- Langue vivante : Production et interaction orale
- Culture économique, juridique et managériale : Compréhension de l'intégration de l'entreprise dans son environnement, de la régulation de l'activité économique et de l'impact du numérique et des mutations du travail.

### ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL

- Relation clients et négociation/vente : Développement et animation d'une clientèle, veille et expertise commerciale
- Relation clients à distance et digitalisation : Gestion de l'e-relation et vente en e-commerce
- Relation clients et animation de réseaux : Animation de réseaux de distribution, de vente directe et de partenaires

| INTITULE                                      | EPREUVES DE L'EXAMEN                       |       |                                |
|---|--|-------|--------------------------------|
|   | MODE                                       | COEFF | DUREE                          |
| CULTURE GENERALE                              | ECRIT                                      | 3     | 4h                             |
| LANGUE VIVANTE                                | ORAL                                       | 3     | 30' préparation + 30' oral     |
| CULTURE ECONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGERIALE  | ECRIT                                      | 3     | 4h                             |
| RELATION CLIENTS ET NEGOCIATION-VENTE         | ORAL (à partir d'un DOSSIER PROFESSIONNEL) | 5     | 40' préparation + 1h entretien |
| RELATION CLIENTS A DISTANCE ET DIGITALISATION | ECRIT                                      | 4     | 3h                             |
|   | EPREUVE PRATIQUE (sur outils numériques)   |       | 40'                            |
| RELATION CLIENTS ET ANIMATION DE RESEAUX      | ORAL (à partir d'un DOSSIER PROFESSIONNEL) | 3     | 40' oral                       |

201802-FD-BTSNDRC-V1

C3 Alternance  
101 rue de la Fontaine Grelot  
92160 ANTONY  
01 42 37 12 34  
contact@c3alternance.com  
http://c3alternance.com