



BTS NDRC (EX. BTS NRC)

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT



Diplôme d'Etat - Arrêté du 19 février 2018, publié au J.O du 6 mars 2018. [Voir l'arrêté](#)



Objectifs de la formation

Le titulaire du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client a pour perspective de gérer la relation client dans sa globalité, en contribuant ainsi à la croissance du chiffre d'affaires de son entreprise dans une optique de développement durable. Il intervient sur l'ensemble des activités avant, pendant et après l'achat : conseils, prospection, animation, devis, veille, visites, négociation-vente-achat, suivi après-vente, fidélisation. Cet accompagnement se fait directement ou via un réseau de partenaires. Selon l'organisation et la taille de la structure d'accueil, ses missions sont focalisées sur une ou plusieurs activités et peuvent parfois couvrir la totalité du processus commercial.



Campus délivrant la formation

- Paris
- Lyon
- Angers
- Laval
- Rennes
- Vannes

Niveau d'entrée / pré-requis

Formation ouverte aux candidats titulaires d'un BAC ou d'un niveau 4 validé

Niveau de sortie

BAC +2

Modalités d'admission

Etude du dossier de candidature complet

+

Tests en ligne niveau BAC en culture générale, français, anglais et logique

+

Entretien individuel de motivation

Réponse sous 48h à l'issue de l'entretien

[Candidater](#)

Entreprise d'accueil

Les entreprises de toute taille, dans lesquelles le futur titulaire du **BTS NDRC** exercera son activité en proposant des biens et/ou des services à une clientèle de particuliers ou de professionnels (utilisateurs, prescripteurs, revendeurs).

Compétences et aptitudes visées

Missions réalisables en alternance ou en stage

- Développement de la clientèle - Négociation - Vente - Fidélisation
- Gestion de l'offre commerciale
- Gestion de la e-relation client et/ou de la vente en e-Commerce
- Évaluation et Pilotage de l'activité commerciale
- Participation à l'évolution de la politique commerciale
- Participation à l'animation de réseaux de distributeurs ou partenaires

Métiers Visés

Le titulaire du BTS NDRC peut prétendre aux postes de représentant, commercial, négociateur, délégué, conseiller ou attaché commercial, conseiller ou chargé de clientèle, chargé d'affaires, technico-commercial, télévendeur, négociant - distributeur, courtier, prospecteur, téléprospecteur, promoteur des ventes, commercial e-commerce, animateur commercial site e-commerce, technicien de la vente à distance, commercial web, e-marchandiseur... Il pourra évoluer avec l'expérience vers plus d'autonomie et de responsabilités.

Poursuite d'études à l'ESUP et passerelles

- Bachelor Commerce et Marketing - Majeures : Négociation/Vente, International, Tourisme ou Banque/Assurance/Patrimoine
- Bachelor Communication Digitale
- Bachelor Négociation-Conseil en Patrimoine Immobilier et Financier
- Passerelle envisageable en écoles de commerce, licences professionnelles ou licences générales universitaires



[En savoir plus sur le BTS NDRC \(ex BTS NRC\)](#)

Période de rentrée

Fin septembre - début octobre selon nos campus (dates et calendrier de formation sur demande)

Modalités pédagogiques

Classique : 16 semaines de stage minimum sur 2 ans

ou

Alternance : en contrat de professionnalisation (2 jours à l'école et 3 jours en entreprise chaque semaine) ou en contrat d'apprentissage (2 jours par semaine en entreprise la 1ère année puis 3 jours en entreprise la 2ème année)

 Offres en alternance

Durée de formation

2 ans

Nombre d'étudiants / stagiaires par session

Entre 15 et 25 selon nos campus

PROGRAMME DE FORMATION

Enseignements Techniques et Professionnels

- Relation client et négociation-vente
- Relation client à distance et digitalisation
- Relation client et animation de réseaux
- Atelier de professionnalisation

Enseignements Généraux

- Culture générale et expression
- Culture économique, juridique et managériale
- Langue vivante étrangère (Anglais)

Projets Professionnels

- Négociation-vente et accompagnement d'une relation client
- Organisation et animation d'un événement commercial
- Animation de la relation client digitale et développement de la relation en e-commerce
- Animation de réseaux (distributeurs, partenaires, vente directe) et étude réflexive réseau

Les + du BTS NDRC à l'ESUP

- Préparation et passage des certifications VOLTAIRE, PCIE et TOEIC Brigde
- Formation à la suite d'applications en commerce digital Educintel
- Licences Eductintel, Office 365 et OnVaseFormer offertes par l'ESUP le temps de votre scolarité
- Concours de talents national Top Pros ESUP avec à la clé de nombreux Ipad et un voyage à New-York

Options

- Voyages d'études organisés chaque fin d'année - 3 semaines en août - 10 destinations possibles

En savoir plus sur notre pédagogie à l'ESUP : méthode, moyens et outils utilisés

EXAMENS OFFICIELS

Les évaluations du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client se déroulent en fin de 2^e année, de mai à juin, sous forme d'épreuves dites ponctuelles. Les modalités d'examen et de passage sont organisées directement par les Académies dont dépendent nos campus. Elles sont diffusées par le Rectorat courant février de chaque année.

Détail des épreuves

Détail des épreuves	Coefficient	Forme	Durée
Culture générale et expression	3	écrit	4h
Langue vivante étrangère	3	oral	30' (+30')
Culture économique, juridique et managériale	3	écrit	4h
Relation client et négociation-vente	5	oral	1h (+40')
Relation client à distance et digitalisation	4	écrit pratique	3h 40'
Relation client et animation de réseaux	3	oral	40'

Nos taux de réussite

Possibilité de valider une ou des Unités d'Enseignements (UE) du BTS NDRC en cas d'échec à la Certification.
Possibilité de bénéficier d'équivalence(s) lors du passage de l'examen officiel du BTS NDRC pour les personnes ayant déjà obtenu un autre BTS.

Fiche formation du BTS NDRC mise à jour le 08/10/21 pour la rentrée 2022