



BTS NDRC

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT



Diplôme d'Etat de Brevet de Technicien Supérieur «Négociation et Digitalisation de la Relation Client» enregistré au RNCP au niveau 5, sous l'autorité du Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche (fiche 38368 - code 312) - Arrêté du 13 décembre 2023 (modifiant les conditions de délivrance du diplôme de l'Arrêté du 19 février 2018), publié au J.O du 24 décembre 2023. - [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.



120 crédits

CAMPUS DÉLIVRANT LA FORMATION

ANGERS - GUADELOUPE - LAVAL -
LYON - PARIS - 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

Étude 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 - Parcours : Négociation/Vente, International, Tourisme
- Bachelor Communication Digitale
- Bachelor Négociation-Conseil en Patrimoine Immobilier et Financier
- Passerelle envisageable en école de commerce, licence professionnelle ou licence générale universitaire

En savoir plus sur le BTS NDRC - BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

École Supérieure
de Commerce
et de Management
Bac+2 à Bac+5
Alternance ou Initiale

esup
actual business school

PROGRAMME DE FORMATION

PÉRIODE DE RENTRÉE

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

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Classique : 14 semaines de stage
minimum sur 2 ans

ou

Alternance en contrat de
professionnalisation ou en
contrat d'apprentissage, 3 jours
par semaine en entreprise

OFFRES EN ALTERNANCE

DURÉE DE FORMATION

2 ans

NOMBRE D'ÉTUDIANTS / STAGIAIRES PAR SESSION

Entre 15 et 25

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, TOEIC Bridge et ICDEL (pour les intiaux uniquement)
- Licences Educintel, Office 365, 7Speaking et ScholarVox offertes par l'ESUP le temps de votre scolarité
- Formation à la suite d'applications en commerce digital Educintel
- Concours de talents national Top Pros ESUP

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 2e 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	COEFFICIENT	FORME	DURÉE
Culture générale et expression	3	écrit	3h
Langue vivante étrangère	3	oral	30' (+30')
Culture économique, juridique et managériale	3	écrit	4h
Relation client et négociation-vente	5	oral	40' (+40')
Relation client à distance et digitalisation	4	écrit pratique	3h 40'
Relation client et animation de réseaux	3	oral	30'

Possibilité de valider un ou plusieurs blocs de compétences 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. Un rattrapage aux épreuves de BTS est accessible aux candidats sous conditions

97% TAUX DE
PRÉSENTATION

90% TAUX DE
RÉUSSITE

50% TAUX
D'INSERTION

EN SAVOIR + SUR NOS TAUX DE RÉUSSITE

www.esup.fr

Établissement d'enseignement supérieur privé

RESTONS CONNECTÉS !



École Supérieure
de Commerce
et de Management
Bac+2 à Bac+5
Alternance ou Initiale

esup
actual business school