

**POSSIBILITÉS**

Contrat d'apprentissage  
ou de professionnalisation

**RYTHME**

3 jours en entreprise  
2 jours en formation

**EN INITIAL**

1<sup>ère</sup> année : 5 semaines de stage  
2<sup>e</sup> année : 5 semaines de stage

**OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES**

Commercial généraliste, le titulaire du **BTS NDRC** (Négociation et Digitalisation de la Relation Client) est capable d'exercer dans tous les secteurs d'activité, dans tous les types d'organisation, avec tout type de clientèle (BtoB, BtoC, BtoG). C'est un expert de la relation client considéré sous toutes ses formes (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité, avec un usage accru du web, des applications et des réseaux sociaux en lien direct avec le client. Il est un vecteur de communication interne et externe.

Le titulaire du BTS Négociation et digitalisation de la relation client (NDRC) est un commercial généraliste qui met en oeuvre une stratégie commerciale et marketing afin de nouer une relation de proximité avec le client.

Il gère de multiples points de contacts dans le cadre d'une stratégie omnicanale. Il possède une solide culture numérique. Il accompagne le client tout au long du processus commercial et intervient avant, pendant et après l'achat. En lien direct avec le client, le titulaire du BTS NDRC est un vecteur de communication interne et externe. Il intervient également dans la chaîne de valeur de ses clients pour favoriser leur développement. Il porte les valeurs et la culture de l'organisation pour son propre compte ou celui d'un commanditaire. Il est capable de s'adapter aux exigences de son activité et réalise ses missions dans le respect des règles éthiques et déontologiques.

**À L'ISSUE DE LA FORMATION, LE CERTIFIÉ SERA CAPABLE DE :**

- ➔ Cibler et prospecter la clientèle
- ➔ Organiser et animer un événement commercial
- ➔ Négocier et accompagner la relation client
- ➔ Exploiter et mutualiser l'information commerciale

**PRÉ-REQUIS**

Être titulaire d'un baccalauréat professionnel, technologique ou général ou d'une certification professionnelle de niveau 4.

*Les admissions se font après étude du dossier de candidature, tests d'admission et entretien. La réception des dossiers se fait toute l'année.*

*+ Le «plus» Goût du challenge, esprit d'équipe, autonomie, sens des responsabilités, aisance relationnelle, aptitude à communiquer, aptitude à travailler en équipe.*

**CERTIFICATION**

*\*Diplôme d'Etat BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client de Niveau 5 (EU) inscrit au RNCP par France Compétences lors de la commission du 11/12/2023 sous le code RNCP38368, code NSF 312. Certification sous l'autorité et délivré par le Ministère de l'enseignement supérieur de la recherche et de l'innovation. Date d'échéance de l'enregistrement: 31/12/2028.*

**LES «PLUS»  
DE LA FORMATION****« UNE FORMATION PLÉBISCITÉE  
PAR LES ENTREPRISES »****2 ANS****EN ALTERNANCE  
OU EN INITIAL****DIPLÔME D'ÉTAT\*****1352 H DE FORMATION****TARIF**

Retrouvez nos tarifs et nos  
modes de financement sur  
notre

**SITE INTERNET****RÉFÉRENT  
PÉDAGOGIQUE &  
MOBILITÉ****Céline BOURREAU**

Tél : 01 64 68 77 64

Mail : contact-pole-  
btslicence@cogefi.com**INDICATEURS DE  
QUALITÉ**

Les indicateurs de qualité  
figurent sur notre site  
internet :

**INDICATEUR DE  
PERFORMANCE****PUBLICS CONCERNÉS**

Étudiants / Salariés /  
Demandeurs d'emploi

# BTS NDRC

## NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT



### SITUATION DE HANDICAP :

Pour toute information concernant l'accessibilité de la formation aux personnes en situation de handicap, vous pouvez contacter notre Référente handicap afin de définir, dans la mesure du possible, les adaptations, aménagements et ou orientations nécessaires.

Contact Référente handicap :  
Caroline TESSONT  
Téléphone : 01.64.68.69.46  
Email : caroline@cogefi.com



### PROGRAMME DÉTAILLÉ

- ➔ Culture générale et expression
- ➔ Communication en langue vivante étrangère 1
- ➔ Culture économique, juridique et managériale
- ➔ Relation client et négociation-vente
- ➔ Relation client à distance et digitalisation
- ➔ Relation client et animation de réseaux

Programme fourni à titre indicatif et non contractuel pouvant faire l'objet de modifications.

### DÉBOUCHÉS

Commercial e-commerce  
Attaché commercial  
Assistant commercial  
Attaché commercial bancaire  
Chargé de clientèle  
Chef de secteur  
Directeur de réseau  
Vendeur/Télévendeur/Marchandiseur  
Commercial BtoB qui peut être Assistant manager  
Animateur de réseau  
Téléconseiller  
Prospecteur/Négociant

### RÉFÉRENT PÉDAGOGIQUE ET MOBILITÉ

Céline BOURREAU

Téléphone : 01 64 68 77 64

Email : contact-pole-btslicence@cogefi.com

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Cours en présentiel ou/et distanciel
- Cas pratiques et mises en situations professionnelles
- Accompagnement
- Entretiens de suivi
- Accompagnement par un référent chargé de suivi Cogefi et un tuteur / maître d'apprentissage en entreprise

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

L'obtention du diplôme du BTS implique le passage d'examens officiels oraux et écrits. Les examens permettent d'appréhender l'assimilation des connaissances mais aussi le parcours de professionnalisation en contrôle continu.

- ➔ Mises en situation professionnelle
- ➔ Contrôle continu pour chaque unité d'enseignement et BTS blancs
- ➔ Rapport d'activité professionnelle et présentation orale devant le jury

**COGEFI.COM**



Mise à jour du document le 20/09/2024



*\*Diplôme d'Etat BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client de Niveau 5 (EU) inscrit au RNCP par France Compétences lors de la commission du 11/12/2023 sous le code RNCP38368, code NSF 312. Certification sous l'autorité et délivré par le Ministère de l'enseignement supérieur de la recherche et de l'innovation. Date d'échéance de l'enregistrement: 31/12/2028.*

34 Boulevard de Nesles,  
77420 Champs-sur-marne  
Email: contact@cogefi.com  
Téléphone: 01 64 68 77 64

