

A photograph of graduates in black caps and gowns with yellow stoles, smiling. Confetti is falling in the background, and colorful balloons are in the foreground. The image is split diagonally, with the top right portion showing the graduates and the bottom left portion being white.

BTS NDRC

— VERSION 3 DU 11/07/2025 —

# PROGRAMME NDRC

---

NÉGOCIATION &  
DIGITALISATION DE  
LA RELATION CLIENT



A3FA  
8 ALLÉE DES CORMORANS  
06210 MANDELIEU LA NAPOULE  
EMAIL : [DIRECTION@A3FA.FR](mailto:DIRECTION@A3FA.FR)  
TEL : 09.88.41.91.51

## BTS NDRC

- Version 3 du 11/07/2025 -

Le titulaire du BTS Négociation et digitalisation de la relation client (NDRC) est un commercial généraliste qui met en œuvre 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. Dans une constante relation client, il assure les fonctions de prospection de clientèle, de négociation-vente et d'animation de réseaux. Il maîtrise la relation client omnicanale et développe la relation client en e-commerce. Il développe et pilote un réseau de partenaires et anime un réseau de vente directe.

L'accélération de la digitalisation des activités commerciales conduit le titulaire du BTS NDRC à investir les contenus commerciaux liés à l'usage accru des sites web, des applications et des réseaux sociaux.

### Activités visées :

---

- Mise en œuvre d'une stratégie commerciale et marketing
- Création de relations commerciales de proximité avec un client
- Gestion de multiples points de contact d'une relation omnicanale
- Actions de communication internes et externes
- Fonctions de prospection clientèle, négociation-vente et d'animation de réseaux
- Développement de la relation client en e-commerce
- Développement et pilotage d'un réseau de partenaires
- Animation d'un réseau de vente directe
- Veille au respect des règles éthiques et déontologiques

### Compétences attestées :

---

- Cibler et prospecter la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un événement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale
- Maîtriser la relation omnicanale
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client en e-commerce
- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- Développer et animer un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe
- Respecter les contraintes de la langue écrite
- Synthétiser des informations
- Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture
- S'adapter à une situation d'échange
- Organiser un message oral
- Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale

- Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales
- Établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique
- Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée

### **Durée :**

1 350.00 heures

### **Profils des apprenants :**

Public avec une orientation commerce / vente.

### **Prérequis :**

- Sens relationnel
- Goût du challenge
- Autonomie
- Leadership
- Sens de la négociation
- Titre d'un diplôme de niveau 4

### **Accessibilité et délais d'accès :**

- Obtention du baccalauréat requis et étude de dossier avec entretien individuel et test écrit.
- La rentrée scolaire se fait entre septembre et octobre.
- Une rentrée décalée jusqu'en novembre peut être possible et est soumise à étude selon le dossier.

### **Qualité et indicateurs de résultats :**

#### BTS NDRC 1<sup>ère</sup> année - Session 2024/2025

- Nombres d'étudiants dans la classe en début d'année : 21
- Taux de ruptures du contrat d'alternance en cours de l'année : 61,90 %
- Taux de remplacement : 57,14 %
- Taux d'interruption en cours de formation : 28,57 %

#### BTS NDRC 2<sup>ème</sup> année - Session 2024/2025

- Nombres d'étudiants dans la classe en début d'année : 36
- Taux de ruptures du contrat d'alternance en cours de l'année : 33,33 %
- Taux de remplacement : 60 %
- Taux de réussite : 79 %
- Taux de poursuite d'étude : 100 %
- Taux d'interruption en cours de formation : 5,55 %
- Taux d'insertion professionnelle : non communiqué
- VA établissement : à consulter sur Inserjeune

### **Objectifs pédagogiques**

- Cibler et prospecter la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un événement

- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client e-commerce
- Développer et animer un réseau de partenaires
- Organiser un message oral

## Contenu de la formation

### E1 Culture générale et expression (CGE)

---

- Respecter les contraintes de la langue écrite
- Synthétiser des informations
- Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture
- S'adapter à la situation
- Organiser un message oral

### E2 Anglais professionnel

---

- Revoir les bases grammaticales et syntaxiques
- Compréhension générale de l'écrit
- Se familiariser avec l'anglais professionnel et commercial
- Apprendre à communiquer et interagir dans un environnement professionnel

### E3 Culture économique juridique et managériale (CEJM)

---

- Exploiter une base documentaire économique, juridique, ou managériale
- Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales
- Établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique
- Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée

### E4 Relation client à distance et digitalisation

---

- Maîtriser la relation omnicanale
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client en e-commerce

### E5 Relation client et négociation - vente

---

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

### E6 Relation client et animation de réseaux

---

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

## Organisation de la formation

### Équipe pédagogique :

---

Pour obtenir des informations détaillées sur notre équipe pédagogique, nous vous invitons à venir nous rendre visite à l'école, où nous serons heureux de vous présenter notre équipe pédagogique hautement qualifiée et expérimentée.

### Moyens pédagogiques et techniques :

---

- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation
- Documents supports de formation projetés
- Exposés théoriques
- Étude de cas concrets
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation

### Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation :

---

- Feuilles de présence
- Questions orales ou écrites (QCM)
- Mises en situation
- Formulaires d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation
- Fiches d'évaluation
- Contrôle de connaissances