ESC RIVES DE GARONNE

CCI LOT-ET-GARONNE



BTS

Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC)

Campus : **Agen - Villeneuve-sur-Lot**

Rythme : **Alternance sur 24 mois**

Admission : **Niveau 4 (Bac) minimum**

INTRODUCTION

Le BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC) consiste à former de futurs vendeurs-managers commerciaux.
Il s'agit de personnes capables de gérer la relation client dans sa globalité, de la prospection à la fidélisation.
L'augmentation de la digitalisation dans les domaines commerciaux oblige le titulaire du BTS NDRC à se spécialiser sur les différents canaux digitaux en lien avec les sites web, les applications et les réseaux sociaux.
Le titulaire de ce diplôme contribue positivement à la croissance du chiffre d'affaires ainsi qu'à l'efficacité de la politique commerciale.

Diplôme de niveau 5 inscrit au RNCP 38368 - MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE - Enregistré le 01/01/2024

OBJECTIFS



- 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

DURÉE



1 350 h. - 2 ans (sept. → juin N+2)

RYTHME



Présentiel
2 j./sem. (lundi et mardi)
+ quelques semaines complètes
25 pers. max.

DATE DE RENTRÉE



Septembre 2026

CONDITIONS D'ADMISSION



- Être titulaire d'un Baccalauréat ou d'un titre certifié de niveau 4 au RNCP
- Réussir les tests l'entretien de sélection
- Signer un contrat d'apprentissage / professionnalisation avec une entreprise ou valider l'accès à la formation via un des autres dispositifs prévus (CPF, Plan de formation de l'entreprise, CPF de Transition, pro-A, VAE)
- Equivalence : Diplôme de niveau 5 (Bac +2)
- Passerelles : dispense d'unité pour les épreuves validées dans le cadre de l'ancien diplôme (BTS Négociation et Relation Client), dispense d'unité pour les épreuves validées en cas de redoublement. Les candidats titulaires d'un BTS d'une autre spécialité, d'un DUT ou d'un diplôme national de niveau 5 ou supérieur seront, à leur demande, dispensés de subir l'épreuve U1 Culture générale et expression » ainsi que l'unité U2 Communication en langue vivante étrangère. Les candidats titulaires d'un BTS d'une autre spécialité, d'un DUT ou d'une licence ayant validé une unité d'enseignement de droit, économie et management au cours de leur formation sont, à leur demande, dispensés de subir l'unité U3 « Culture économique, juridique et managériale »

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Des formateurs expérimentés animent cette formation dans une approche pragmatique et professionnelle. Chacun est doté d'une expérience professionnelle significative et d'un diplôme en corrélation avec les compétences transmises. Dans le respect du Référentiel du BTS Négociation et Digitalisation de la relation Client, sont proposés : des cours en présentiel, des applications, des vidéos, des jeux de rôle et simulations, des travaux de groupe, des conférences, des rencontres avec des professionnels, un apprentissage de la culture collaborative...

Le CFA est doté de 2 salles informatiques et de postes informatiques équipés de logiciels en lien avec les enseignements dispensés.

1 Bloc de compétences
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

2 Bloc de compétences
Relation client à distance et Digitalisation

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

3 Bloc de compétences
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

4 Bloc de compétences
Culture générale et expression

- Appréhender et réaliser un message écrit
- Respecter les contraintes de la langue écrite
- Synthétiser des informations : fidélité à la signification des documents, exactitude et précision dans leur compréhension et leur mise en relation, pertinence des choix opérés en fonction du problème posé et de la problématique, cohérence de la production
- Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture

Communiquer oralement :

- S'adapter à la situation (maîtrise des contraintes de temps, de lieu, d'objectifs et d'adaptation au destinataire, choix des moyens d'expression appropriés)
- Organiser un message oral (respect du sujet, structure interne du message)

5 Bloc de compétences
Langue vivante 1

Niveau B2 du CECRL pour les activités langagières suivantes :

- Compréhension de documents écrits
- Production et interactions écrites
- Production et interactions orales

Niveau B2 du CECRL pour l'activité langagière suivante :

- Compréhension de l'oral

6 Bloc de compétences
Culture économique, juridique et managériale

- Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée
- Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale
- Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales adaptées aux situations proposées
- Établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique
- Exposer ses analyses et ses propositions de manière cohérente et argumentée

ÉVALUATION



En cours de formation, chaque matière est évaluée sous forme de contrôle continu (devoirs écrits et évaluations orales, QCM, 3 BTS blancs...). Les modalités et dates de passage de l'examen du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client, sont définies et organisées par le Ministère de l'Éducation Nationale et le Rectorat de l'Académie de Bordeaux. La formation est validée par un diplôme d'Etat de niveau 5.

Modalités d'examen :

- Culture générale et expression – Coeff 3 – Ecrit de 3 h.
- Communication en langue vivante étrangère 1 – Coeff 3 – Oral de 30 min. avec 30 min. de préparation
- Culture économique, juridique et managériale – Coeff 3 – Ecrit de 4 h.
- Relation client et Négociation-Vente – Coeff 5 – Oral de 40 min. avec 40 min. de préparation
- Relation client à distance et Digitalisation – Coeff 4 – Ecrit de 3 h. + Coeff 2 – Oral de 40 min.
- Relation client et Animation de réseaux – Coeff 3 – Oral de 40 min.

POURSUITES D'ÉTUDES

Bac +3 RDC

Bac +3 Responsable de Projet Communication

Bachelor EGC

Bac +3 CCPPBA

DÉBOUCHÉS

Conseiller commercial auprès de particuliers (ROME : D1403)

Vente de véhicules (ROME : D1404)

Conseiller commercial auprès des grands comptes et entreprises (ROME : D1402)

Conseiller de clientèle en banque (ROME : C1203)

Assurance (ROME : C1102)

Téléconseiller en banque (ROME : C1201)

E-commercial, Web-commercial (ROME : E1101)

FINANCEMENT

- Coût indicatif de la formation contrat d'apprentissage : 8 417€
- Coût indicatif de la formation contrat de professionnalisation : 8 550€
- Dans le cadre d'un contrat en alternance, les frais pédagogiques sont pris en charge par l'OPCO de l'entreprise
- Aucun frais de formation n'est à la charge de l'alternant. Seule la CVEC reste due par l'étudiant

Taux de réussite	Taux de réussite	Taux de réussite
78,6 %	**94,6 %**	**71.4 %**
2024	2025	2026

Taux de présentation aux examens	Taux de poursuite d'études	Taux d'insertion à 6 mois	Taux de rupture	Taux d'abandon
100 %	**52 %**	**60 %**	**28 %**	**13 %**

ACCESSIBILITÉ

Lieux aménagés et modalités adaptées pour faciliter l'accès et l'usage aux personnes en situation de handicap.

ESC RIVES DE GARONNE
CCI LOT-ET-GARONNE