Qualiformation

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE
DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI,
DE LA FORMATION
PROFESSIONNELLE
ET DU DIALOGUE SOCIAL

BTS
NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT (NDRC)



QUALIFORMATION
7 RUE MARÉCHAL LECLERC,
38130 ÉCHIROLLES
Tél : 04 76 99 70 70
Email : info@qualiformation.fr

Qualiformation

BTS
NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT (NDRC)

Le leadership est en vous, vous possédez un bon relationnel, le respect du client en toute circonstance. Doté(e) d'un goût du challenge, l'esprit d'équipe, vous avez l'envie de vous dépasser et d'évoluer.

Intégrez notre BTS NDRC - Version du 21/06/2026

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Etre capable d'aller chercher la clientèle dans un cadre de vente opérationnelle telle que la vente par visite, démarchage, vente par téléphone, ou même vente par Internet, qu'il s'agisse de vente aux entreprises ou aux particuliers.

COMPÉTENCES À ATTEINDRE

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

POURSUITE D'ÉTUDES

Poursuite d'études en licences, licences professionnelles, écoles de commerce, 3ème année à l'étranger. 69 % de nos alternants poursuivent leurs études et 31 % intègrent le monde du travail en CDD ou CDI.

NOS POINTS FORTS

70 % de réussite sur les 5 dernières années

- Des locaux agréables, à proximité du Tram A, parking privé
- Facilité d'accessibilité aux personnes à mobilité réduite
- Un référent pour les personnes en situation de RQTH
- 60 % des apprentis placés par notre CFA
- Programmes internationaux
- Partenariat avec des universités étrangères
- Séjours linguistiques

- Accompagnement sur l'orientation, sur les Techniques de Recherche d'Emploi
- Pédagogie active : formateurs pédagogues et professionnels
- Outils pédagogiques modernes et innovants
- Ateliers pédagogiques : organisation de forums, implication dans des projets humanitaires

LIEU DE LA FORMATION

QUALIFORMATION
7 rue Maréchal Leclerc
38130 Echirolles
Tram A, Bus 25, 66, C2

Code RNCP/Diplôme
34030/32031212

ORGANISATION DES ÉTUDES

Début de la formation
Septembre ou ultérieurement selon le positionnement

Durée de la formation
De 1100 à 1350 heures sur 2 ans selon le type de contrat

Tarif : formation gratuite et rémunérée pour l'ensemble des alternants

Modalités d'accès
Contrat d'apprentissage / professionnalisation

Rythme d'alternance
2 Jours au CFA (Lundi, Mardi)
3 Jours en entreprise

24 PLACES – 1 GROUPE

CONTACTS

Coordinateur pédagogique :
Pascal RIVALLEAU
Pascal.rivalleau@qualiformation.fr

Coordinateur Entreprises/Candidats :
Ilyesse OUHAB
Ilyesse.ouhab@qualiformation.fr
04 76 99 70 70
(Référent Handicap)

Qualiformation

BTS
NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT (NDRC)

MÉTIERS VISÉS

Prospecteur / téléprospecteur
Promoteur / animateur des ventes
Animateur réseau
Vendeur
Vendeur automobile
Représentant
Conseiller – chargé de clientèle – attaché commercial
Responsable de secteur
Courtier – Négociant
Chef – responsable des ventes
Superviseur
Responsable d'équipe de prospection
Responsable de secteur

EXEMPLES DE MISSIONS EN ALTERNANCE

Définition d'une cible
Élaboration et qualification d'un fichier prospects
Recueil de données sur les marchés
Action de téléprospection, mailing ou e-mailing
Prise de rendez-vous et entretien de vente
Négociation liée au prix
Développement d'un portefeuille client
Suivi des commandes clients et élaboration de devis
Gestion des réclamations
Organisation d'opérations commerciales
Suivi des performances commerciales

RÈGLEMENT D'EXAMEN

Modules d'ensignements du BTS NDRC	Modes d'évaluation du BTS NDRC	Durée	Coefficient
Enseignements fondamentaux du BTS NDRC			
E1 - Culture générale et expression	Épreuve écrite	3 heures	3
E2 - Langue Vivante Étrangère	Épreuves orales	30′ + 30′	3
E3 - Culture économique, juridique et managériale	Épreuve écrite	4 heures	3
Enseignements professionnels du BTS NDRC			
E4 - Relation client et négociation-vente	Épreuve orale	40′ + 40′	5
E5 - Relation client à distance et digitalisation	Épreuve écrite et épreuve pratique	3h + 40′	4
E6 - Relation client et animation de réseaux	Épreuve orale	30′	3
		Total	21



CONDITIONS D'ADMISSION

CONTRAT D'APPRENTISSAGE :
Etre diplômé d'un Baccalauréat

CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION :
Avoir le niveau d'un Baccalauréat ou 3 ans d'expérience professionnelle, (sous réserve d'acceptation du dossier).

ADMISSION
Sur dossier de candidature (à télécharger)

ENTRETIEN DE MOTIVATION

(à distance ou sur site)

Le but est de prendre connaissance de votre projet professionnel, de vérifier l'adéquation avec la formation que vous avez pré-sélectionnée mais aussi, de mieux vous connaître et d'évaluer votre motivation.

Inscription possible via ParcourSup

La validation finale est liée à la concrétisation d'un contrat en alternance

Qualiformation

BTS
NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT (NDRC)

MODULES D'ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL

E1 CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION

Première partie : rédiger une synthèse objective en confrontant les documents fournis.
Deuxième partie : écrire de façon argumentée à une question relative aux documents proposés.

E2 LANGUE VIVANTE : ANGLAIS, ALLEMAND, ESPAGNOL OU ITALIEN

L'épreuve a pour but d'évaluer au niveau B2 les compétences langagières suivantes :

- compréhension de documents écrits
- production écrite
- compréhension de l'oral ; production et interactions orales

E3 CULTURE ECONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE

Les 6 grands thèmes du programme :
L'intégration de l'entreprise dans son environnement / le choix stratégique de l'entreprise
La régulation de l'activité économique / L'organisation de l'activité de l'entreprise
L'impact du numérique sur la vie de l'entreprise / les mutations du travail.

MODULES D'ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL

E4 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

E5 RELATION CLIENT À DISTANCE ET DIGITALISATION

Gestion de la relation client à distance
Gestion de la e-relation client
Gestion de la vente en e-Commerce
Maîtriser la relation client omnicanale
Animer la relation client digitale
Développer la relation client en e-commerce

E6 RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX

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

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Disposition du matériel nécessaire à la formation :

Ordinateur portable
Logiciels (pack office, Gantt Project)

Connexion internet

Méthodes pédagogiques utilisées par les formateurs :

Approche théorique basée sur des études de cas, mises en situation et jeux de rôle

Exercices adaptés selon la progression de la formation

Travaux de groupe

Simulation avec débriefing et soutenance

MODALITÉS D'ÉVALUATION

1/5 du temps est consacré aux évaluations afin de s'assurer des connaissances et compétences acquises.
Planification des écrits et des oraux lors des BTS Blancs.

Constitution d'un livret scolaire dans le but de prendre en compte les évaluations, le degré de maitrise, mais aussi d'évaluer l'assiduité, la régularité du travail et les progrès réalisés.

Nous œuvrons pour l'accompagnement de chaque stagiaire (séquence de parcours individualisé, cours renforcé ou de soutien).

Inscription et présentation à l'examen du BTS de l'Education Nationale.