



Mise à jour le 02/02/2024

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

Négociation et Digitalisation de la Relation
Client en Alternance (NDRC)

Code diplôme : 32031212

N° RNCP / 38368



OBJECTIFS

Apporter les compétences nécessaires à l'acquisition d'un savoir-faire professionnel et théorique permettant à l'apprenti d'exercer le métier de Commercial.

Préparation au diplôme du BTS NDRC.

PREREQUIS

Être titulaire d'un Baccalauréat Général, Professionnel ou niveau

Être salarié d'Entreprise ou demandeur d'emploi

TARIF

Les frais pédagogiques de formation sont pris en charge par les OPCO suivant les références de France Compétence

MODALITES ET DELAI D'ACCES

Envoi de CV (valerie@ofione.com), rendez-vous ([01.45.57.67.04](tel:0145576704)), inscription à partir d'avril 2023

ACCESSIBILITE HANDICAP

Nous contacter au [01 45 57 67 04](tel:0145576704)

STATUT

Salarié(e) d'entreprise en contrat de professionnalisation

DUREE DE LA FORMATION

1380 heures sur 24 mois en alternance, semaine de 35 heures

ALTERNANCE

Cycle : 1 semaine en formation

2 semaines en entreprise en moyenne

MODALITES D'EVALUATION

Contrôles continus

2 BTS blancs

METHODES MOBILISEES

Pédagogie participative, active, démonstrative et expérientielle

Formation mixte (présentiel et distanciel)

Formation permettant l'acquisition de compétences professionnelles réelles et opérationnelles en entreprise

Individualisation

Formation en situation de travail en entreprise

Formation en mode projet

NOM DU CERTIFICATEUR : MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE

DATE D'ENREGISTREMENT : 11/12/2023

A. Contexte Professionnel

Dépend de la taille et des opportunités dans l'entreprise

A.1 Quelques premiers emplois

Vendeur, Représentant, Commercial terrain – Négociateur, Technico commerciale, Télévendeur, Conseiller client à distance, Commercial e-commerce, Commercial web, Marchandiseur.

A.2 Evolution professionnelle

Superviseur, Responsable d'équipe, animateur plateau, Manager d'équipe, Responsable e-commerce, animateur commercial de communautés web, Chef de réseau, Directeur de réseau, Responsable de zone.

B. Conditions générales d'exercice

L'activité du titulaire du brevet de technicien supérieur Négociation et digitalisation de la relation client s'exerce en direction de la clientèle potentielle ou actuelle de l'entreprise. Elle varie en fonction des structures, des activités et des statuts de l'organisation qui l'emploie. Elle est également fonction du statut juridique accordé au titulaire. Le commercial peut exercer son activité également dans d'autres domaines.

C. Autonomie

L'autonomie fait partie intégrante du métier de commercial et est associée à la fixation d'objectifs commerciaux, quantitatifs et qualitatifs. Elle dépend des caractéristiques de l'organisation et du contexte de travail. Cette autonomie est donc variable et peut être partagée au sein d'une équipe.

Synthèse du Diplôme

ENSEIGNEMENT GENERAL

a) Le but de l'enseignement du français est de donner aux étudiants la culture générale dont ils auront besoin dans leur vie professionnelle et dans leur vie de citoyen et de les rendre aptes à une communication efficace à l'oral et à l'écrit.

b) Comprendre une langue vivante étrangère écrite : il s'agit de vérifier la capacité du candidat à exploiter des textes abordant des problématiques commerciales, sans spécialisation ni difficultés techniques excessives et relevant de l'aire culturelle de la langue étudiée, pour se les approprier et en restituer les contenus.

S'exprimer à l'oral dans une langue vivante étrangère : il s'agit de vérifier la capacité du candidat à présenter un court

propos organisé et à prendre part à un dialogue à contenu professionnel dans la langue choisie.

c) Cette épreuve vise à évaluer les compétences acquises par le candidat dans le cadre de la Culture économique, juridique et managériale ainsi que sa capacité à les mobiliser pour éclairer des problématiques de gestion d'entreprise à travers un questionnement croisant les champs disciplinaires économique, juridique et managérial

ENSEIGNEMENT TECHNIQUE

BLOC 1, 2, 3 ci-après

Compétences - Activités - Résultats attendus

RNCP38368BC01 - Relation client et négociation-vente

Liste de compétences

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

Modalités d'évaluation

Scolaires (établissements publics ou privés sous contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage habilités), Formation professionnelle continue (établissements publics habilités).

CCF 2 situations d'évaluation

Formation professionnelle continue (établissements publics habilités à pratiquer intégralement le CCF pour ce BTS).

CCF 2 situations d'évaluation

Scolaires (établissements privés hors contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage non habilités), Formation professionnelle continue (établissements non habilités), Au titre de leur expérience professionnelle, Enseignement à distance.

Ponctuelle orale

RNCP38368BC02 - Relation client à distance et digitalisation

Liste de compétences

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

Modalités d'évaluation

Scolaires (établissements publics ou privés sous contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage habilités), Formation professionnelle continue (établissements publics habilités).

Epreuve ponctuelle écrite et pratique

Formation professionnelle continue (établissements publics habilités à pratiquer intégralement le CCF pour ce BTS).

Epreuve ponctuelle écrite et pratique

Scolaires (établissements privés hors contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage non habilités), Formation professionnelle continue (établissements non habilités), Au titre de leur expérience professionnelle, Enseignement à distance.

Epreuve ponctuelle écrite et pratique

RNCP38368BC03 - Relation client et animation de réseaux

Liste de compétences

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

Modalités d'évaluation

Scolaires (établissements publics ou privés sous contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage habilités), Formation professionnelle continue (établissements publics habilités).

CCF 2 situations d'évaluation

Formation professionnelle continue (établissements publics habilités à pratiquer intégralement le CCF pour ce BTS).

CCF 2 situations d'évaluation

Scolaires (établissements privés hors contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage non habilités), Formation professionnelle continue (établissements non habilités), Au titre de leur expérience professionnelle, Enseignement à distance.

Ponctuelle orale

ENSEIGNEMENT / HORAIRE INDICATIF

Modules	Matières	Heures
1	Culture générale et expression	120
2	Communication en langue vivante étrangère	154
3	Culture économique, juridique et managériale	160
4	Culture économique, juridique et managériale appliquée	40
5	Relation client et négociation-vente	226
6	Relation client à distance et digitalisation	230
7	Relation client et animation de réseaux	220
8	Atelier de professionnalisation	230
	total	1380

RÈGLEMENT D'EXAMEN

Épreuves	Coef	Forme	Durée
Culture Générale et expression	3	Écrit	4 heures
Langue vivante étrangère	3	Oral	30*+30mn
Culture économique, juridique et managériale	3	Écrit	4 heures
Relation client et négociation-vente	5	Oral	40*+60min
Relation client à distance et digitalisation	4	Écrit + Pratique	3 heures+ 40mn
Relation client et animation de réseaux	3	Oral	40mn
<ul style="list-style-type: none"> • Temps de préparation 			

Validation des blocs de compétences

Intitulé du bloc	Modalités d'évaluation
RNCP34030BC01 Relation client et négociation-vente	Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes de l'arrêté définissant le diplôme.
RNCP34030BC02 Relation client à distance et digitalisation	Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes de l'arrêté définissant le diplôme.
RNCP34030BC03 Relation client et animation de réseaux	Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes de l'arrêté définissant le diplôme
RNCP34030BC04 Appréhender et réaliser un message écrit	Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes de l'arrêté définissant le diplôme
RNCP34030BC05 Communiquer oralement	Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes de l'arrêté définissant le diplôme
RNCP34030BC06 Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée	Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes de l'arrêté définissant le diplôme

Le référentiel de certification est organisé en unités constitutives d'un ensemble de compétences et connaissances cohérent au regard de la finalité du diplôme. Il peut comporter des unités dont l'obtention est facultative. Chaque unité correspond à un bloc de compétences et à une épreuve.

Les candidats s'inscrivent à l'examen du diplôme. Ceux qui ont préparé le diplôme dans le cadre de la formation professionnelle continue ou de la validation des acquis de l'expérience reçoivent de manière automatique, pour les unités du diplôme qui ont fait l'objet d'une note égale ou supérieure à 10 sur 20 ou d'une validation des acquis de l'expérience, une attestation reconnaissant l'acquisition des compétences constitutives de ces unités du diplôme, et donc des blocs de compétences correspondants. Ceux qui ont préparé le diplôme par une autre voie reçoivent cette attestation s'ils en font la demande.

Le diplôme est obtenu par l'obtention d'une note moyenne supérieure à 10/20 à l'ensemble des épreuves. Le candidat ayant déjà validé des blocs de compétences peut être dispensé des épreuves correspondantes.

Equivalences / Passerelle

Lien avec d'autres certifications professionnelles, certifications ou habilitations : Non

Type d'emplois accessibles :

Vendeur, représentant, commercial terrain, négociateur, délégué commercial, conseiller commercial, chargé d'affaires ou de clientèle, technico-commercial, Télévendeur, téléconseiller, téléopérateur, conseiller client à distance, chargé d'assistance, téléacteur, téléprospecteur, technicien de la vente à distance de niveau expert, animateur commercial site e-commerce, assistant responsable e-commerce, commercial e-commerce, commercial web-e-commerce Marchandiseur, chef de secteur, e-marchandiseur Animateur réseau, animateur des ventes Conseiller, vendeur à domicile, représentant, ambassadeur

Code(s) ROME :

- D1401 - Assistanat commercial
- D1406 - Management en force de vente
- D1501 - Animation de vente
- M1703 - Management et gestion de produit
- M1704 - Management relation clientèle

Poursuite d'études

Le titulaire d'un BTS NDRC peut poursuivre ses études vers une licence professionnelle ou Bachelor en Ressources Humaines, en Communication ou en Marketing.