

Informations sur le diplôme BTS NDRC

Certificateur : Ministère de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et des Sports

Code RNCP : 38368

Code diplôme : 320-31408

Date d'enregistrement à la certification : 11 décembre 2023, cette certification est valide jusqu'au 31 décembre 2027.

Pré-requis : Être titulaire d'un baccalauréat général, technologique ou professionnel, ou d'un diplôme de niveau 4. Il n'y a pas de limite d'âge pour les demandeurs d'emploi en contrat de professionnalisation.

Niveau de sortie : Titre de niveau 5 (Bac + 2).

Durée de la formation : 2 ans, en alternance via un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation.

Rythme hebdomadaire : En général, 2 jours à l'école et 3 jours en entreprise

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (BTS NDRC)

Qu'est-ce que le BTS NDRC ?

Le **BTS NDRC** forme des professionnels capables de gérer la relation client sous toutes ses formes, principalement dans un contexte commercial et digital. Il couvre l'ensemble des processus de négociation, vente, et fidélisation de la clientèle, avec une forte composante liée à l'utilisation des outils numériques. Le titulaire du BTS NDRC est à même d'intervenir en amont (prospection) et en aval (suivi client) de la relation commerciale.

Le BTS NDRC se prépare en **2 ans**. Ce diplôme **Bac +2**, classé au **niveau 5** du RNCP, est proposé en formation initiale ou en alternance.

Niveau requis pour intégrer le BTS NDRC :

- **Baccalauréat STMG,**
- **Baccalauréat Général,**
- **Baccalauréat Professionnel.**

L'admission se fait généralement après étude du dossier et entretien.

Qualités recommandées pour ce BTS :

- Aisance relationnelle et goût du contact client.
- Dynamisme, persévérance et capacité d'adaptation.
- Sens de l'organisation et autonomie.
- Aisance avec les outils numériques et les nouvelles technologies.

Objectifs de la formation

Le **BTS NDRC** forme des professionnels aptes à :

- **Gérer la relation client** sur tous les canaux (face à face, à distance et en ligne).
- **Négocier et vendre** des solutions adaptées aux besoins des clients.
- **Digitaliser les processus commerciaux** et maîtriser les outils de gestion de la relation client (CRM).
- **Développer la fidélisation client** par une stratégie de communication multicanal.

Les titulaires du BTS NDRC peuvent intégrer différents métiers du secteur commercial, notamment dans la vente, le conseil ou la gestion de projet.

Métiers après le BTS NDRC

Parmi les métiers accessibles après le BTS NDRC :

- **Commercial** : Il gère un portefeuille de clients, prospecte de nouveaux marchés et négocie des contrats. Le commercial doit savoir s'adapter aux besoins du client tout en optimisant la rentabilité pour l'entreprise.
 - **Chargé de clientèle** : Interlocuteur principal des clients, il assure le suivi de la relation commerciale et cherche à fidéliser son portefeuille.
 - **Responsable e-commerce** : Spécialiste de la vente en ligne, il est chargé de l'optimisation des sites internet, des stratégies digitales, et du suivi des ventes.
 - **Technico-commercial** : En plus de la vente, il apporte une expertise technique aux clients, les conseille sur les produits/services de l'entreprise.
 - **Conseiller clientèle à distance** : Gère les relations clients par des canaux digitaux (téléphone, e-mail, réseaux sociaux).
-

Grille horaire annualisée du BTS NDRC

Matières	Heures 1ère année	Heures 2ème année	Total annuel
Culture générale et expression	90h	90h	180h
Langue vivante étrangère 1 (Anglais)	90h	90h	180h
Culture économique, juridique et managériale (CEJM)	120h	120h	240h
Relation client et négociation-vente	240h	240h	480h
Relation client à distance et digitalisation	120h	120h	240h
Relation client et animation des réseaux	120h	120h	240h
Ateliers de professionnalisation	180h	180h	360h
Total des heures de formation	960h	960h	1920h

Épreuves à l'examen du BTS NDRC

Épreuves	Forme	Durée	Mode d'évaluation	Coefficient
Culture générale et expression	Écrit	4h	Ponctuelle	3
Langue vivante étrangère (Anglais)	Oral et écrit	20 min (oral) + 2h (écrit)	Ponctuelle	3
Culture économique, juridique et managériale (CEJM)	Écrit	4h	Ponctuelle	4
Relation client et négociation-vente	Oral	1h	CCF (Contrôle en Cours de Formation)	6

Relation client à distance et digitalisation	Oral	1h	CCF	5
Relation client et animation des réseaux	Oral	1h	CCF	5
Ateliers de professionnalisation	Oral	1h	CCF	4
Langue vivante 2 (optionnelle)	Oral	20 min	Ponctuelle (option)	1
Total des coefficients				30

Ce tableau récapitule la grille horaire et le déroulé des épreuves à l'examen, ainsi que les coefficients associés.

Les épreuves sont évaluées de manière **ponctuelle** ou en **Contrôle en Cours de Formation (CCF)**. Le CCF permet d'évaluer les compétences professionnelles en situation réelle.