

BTS NEGOCIATION & DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Mise à jour 2025



DURÉE

1350 H

SUR 2 AN

Rythme : 2 jours/semaine.



PRÉREQUIS

Le BTS NDRC est accessible à toutes les personnes justifiant d'un diplôme de niveau 4 (Bac).

La priorité est donnée aux titulaires d'un bac général et à certains bacs professionnels en lien avec les domaines du digital, du numérique, du commerce, de la vente ainsi que la relation à la clientèle.



FINANCEMENT

FINANCEMENTS OPCO, TRANSITIONS PRO, Entreprises

Formation accessible aux personnes en situation de handicap

FORE MARTINIQUE

LOTISSEMENT LES HAUTS DE CALIFORNIE
97 232 LE LAMENTIN

0596 68 62 28

0696 02 20 40

michelle.pharose@fore.fr

LE MÉTIER

Le BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC) forme des professionnels capables de gérer la relation client, en utilisant des outils numériques et en développant des stratégies commerciales adaptées. Ils travaillent dans divers secteurs, notamment dans le commerce, l'industrie, ou les services., où ils sont chargés de prospecter, négocier, vendre et fidéliser la clientèle, tout en intégrant des techniques de communication digitale (réseaux sociaux, e-commerce, relation à distance).

OBJECTIFS

- Cibler et prospecter la clientèle
- Maîtriser la relation client omnicanale
- Implanter et promouvoir l'o re chez les distributeurs
- Développer et piloter un réseau de partenaires
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale
- Créer et animer un réseau de vente directe

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Méthodes Actives et Participative : Apports opérationnels par des spécialistes du secteur. Mise en situation. Travaux dirigés. Etudes de cas. Présentiel / Distanciel.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Salles informatiques connectées à Internet (fibre optique). Documentations sur plateforme informatique. TEAMS. Vidéo projecteur. Matériel en salle de formation.

SUIVI & ÉVALUATIONS

Contrôles continus et études de cas pratiques sont réalisées. Le contenu est élaboré à partir du référentiel du diplôme consultable sur le RNCP.

Une progression pédagogique est remise par chaque formateur.

Un classeur pédagogique permet de suivre le déroulement de la formation en conformité avec le référentiel. TEAMS permet de télécharger les cours et de recevoir toutes les informations inhérentes à la formation.

PERSPECTIVES D'EMPLOI

- | | |
|--|--|
| ▪ Commercial(e) terrain | ▪ Commercial(e) e-commerce |
| ▪ Vendeur(se) Conseiller(ère) clientèle | ▪ Assistant(e) e-commerce |
| ▪ Négociateur(trice) | ▪ Animateur(trice) commercial(e) digital |
| ▪ Délégué(e) commercial(e) | ▪ E-marchandiseur(euse) |
| ▪ Technico-commercial(e) | ▪ Animateur(trice) réseau |
| ▪ Chargé(e) d'assistance | ▪ Animateur(trice) des ventes |
| ▪ Conseiller(ère) client à distance | ▪ Vendeur(se) à domicile |
| ▪ Expert(e) en vente et relation client en ligne | ▪ Représentant(e) |

POURSUITE D'ÉTUDES

- Responsable Marketing Opérationnel
- Community Manager
- Bachelor Marketing et Communication Digitale

BTS NEGOCIATION & DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Mise à jour 2025

LE PROGRAMME

CERTIFICATION

Diplôme de niveau BAC+2 (niveau 5) (NA) intitulé "BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client", enregistré au RNCP le 11/12/2023 et délivré par le Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche.

Code RNCP : 38368

Code Diplôme : 32031212

Code NSF : 312

Relation client et négociation-vente

- **Cibler et prospecter la clientèle** : savoir identifier les clients potentiels (particuliers ou entreprises), utiliser des outils de prospection (phoning, emailing, réseaux sociaux) et construire des argumentaires adaptés.
- **Négocier et accompagner la relation client** : conduire un entretien de vente, défendre une offre commerciale, répondre aux objections, conclure la vente et assurer le suivi de la satisfaction du client.
- **Organiser et animer un événement commercial** : mettre en place des actions de promotion (salons, journées portes ouvertes, stands, démonstrations), coordonner les moyens humains et matériels et évaluer l'impact de l'événement.
- **Exploiter et mutualiser l'information commerciale** : collecter, analyser et partager les données clients pour mieux cibler les actions commerciales, utiliser un CRM et rendre les informations accessibles à l'équipe.

Relation client à distance et digitalisation

- **Maîtriser la relation omnicanale** : gérer la relation client via différents canaux (téléphone, e-mail, chat, réseaux sociaux, visioconférence), assurer une cohérence du discours et maintenir la qualité du service.
- **Animer la relation client digitale** : créer et gérer des contenus (publications, newsletters, campagnes digitales), interagir avec les clients sur les plateformes en ligne et renforcer leur engagement.
- **Développer la relation client en e-commerce** : gérer un site marchand ou une plateforme de vente en ligne, assurer le suivi des commandes, optimiser l'expérience utilisateur et fidéliser les clients par des actions digitales (promotions, personnalisation, suivi post-achat).

Relation client et animation de réseaux

- **Implanter et promouvoir l'offre chez les distributeurs** : convaincre des distributeurs ou partenaires de commercialiser les produits/services, négocier les conditions de mise en rayon et assurer la visibilité de l'offre.
- **Développer et animer un réseau de partenaires** : recruter, former et accompagner des partenaires commerciaux, maintenir une dynamique de réseau et coordonner les actions.
- **Créer et animer un réseau de vente directe** : mettre en place une force de vente (VRP, vendeurs à domicile), motiver et encadrer l'équipe, fixer des objectifs et suivre les performances commerciales.

FORE MARTINIQUE

LOTISSEMENT LES HAUTS DE CALIFORNIE
97 232 LE LAMENTIN

0596 68 62 28

0696 02 20 40

michelle.pharose@fore.fr