

**PROGRAMME DE FORMATION****BTS NDRC****Négociation et Digitalisation de la Relation Client**

Diplôme d'État - Niveau 5 (BAC+2)

*Délivré par le Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche**LZ Formation • Formation par Excellence***1. INFORMATIONS GÉNÉRALES**

<b>Public cible</b>	16 à 29 ans révolus. Dès 15 ans pour les sortants de 3ème. Pas de limite d'âge pour les bénéficiaires d'une RQTH.
<b>Pré-requis</b>	Titulaire d'un Baccalauréat général, technologique (STMG) ou professionnel (commerce/vente).
<b>Accessibilité</b>	Formation accessible aux personnes en situation de handicap et/ou titulaires d'une RQTH. Contact : 06 83 58 94 58.
<b>Durée</b>	24 mois en contrat d'apprentissage - minimum 675 heures/an ( $\geq$ 1 350 heures sur 2 ans) - art. L.6313-1 du Code du travail.
<b>Dates</b>	Du 05/01/2026 au 30/06/2027 (sous réserve de positionnement pédagogique individuel)
<b>Rythme</b>	Lundi et mardi en CFA - Mercredi, jeudi, vendredi en entreprise
<b>Horaires</b>	9h00 à 12h30 et 13h30 à 17h00
<b>Effectif</b>	Minimum : 1 - Maximum : 20 participants par session
<b>Recrutement</b>	Étude de dossier, entretien individuel, test de positionnement écrit si nécessaire.
<b>Lieu</b>	LZ Formation - 2 Rue Vincent Van Gogh, 78700 Conflans Ste Honorine (présentiel)
<b>Coût</b>	Prise en charge intégrale par les OPCO. Gratuite pour l'apprenti.
<b>Code RNCP</b>	RNCP38368 - France Compétences (actif jusqu'au 31/12/2028)
<b>Code ROME</b>	D1402 - Relation commerciale grands comptes et entreprises
<b>Crédits ECTS</b>	120 crédits européens à l'obtention du diplôme



*Note sur la durée : La formation peut être dispensée sur 18 mois grâce à un positionnement pédagogique individualisé, conformément à l'article L.6222-14 du Code du travail. Un avenant à la convention d'apprentissage est établi pour chaque apprenti concerné.*

## 2. OBJECTIFS DE LA FORMATION ET COMPÉTENCES VISÉES

La formation prépare au BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC - RNCP38368), diplôme national de niveau 5 (BAC+2), délivré par le Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche, en référence à l'arrêté du 19 février 2018 modifié.

Elle forme des commerciaux généralistes capables de gérer la relation client dans sa globalité, de la prospection à la fidélisation, en mobilisant les outils digitaux dans une logique omnicanale.

**À l'issue de la formation, le titulaire sera capable de :**

- 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 client omnicanale ;
- Animer la relation client digitale et développer le e-commerce ;
- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs ;
- Développer et animer un réseau de partenaires ou de vente directe.

## 3. BLOCS DE COMPÉTENCES – Référentiel officiel (Arrêté du 19/02/2018 modifié)

### Bloc 1 – Relation client et négociation-vente (BC01)

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

### Bloc 2 – Relation client à distance et digitalisation (BC02)

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

---

### **Bloc 3 – Relation client et animation de réseaux (BC03)**

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

### **Bloc 4 – Culture générale et expression (BC04)**

- Appréhender et réaliser un message écrit
- Communiquer oralement

### **Bloc 5 – Culture économique, juridique et managériale (BC05 + BC06)**

- Analyser les relations entre acteurs économiques
- Appréhender le cadre juridique et managérial de l'activité commerciale

## **4. CONTENU DÉTAILLÉ DE LA FORMATION**

La formation est organisée conformément au référentiel officiel du BTS NDRC. Elle articule enseignements professionnels, enseignements généraux et mises en situation en entreprise.

### **4.1 Enseignements généraux**

#### **Culture générale et expression (U1, coef 3)**

- Analyse de problématiques contemporaines
- Argumentation écrite : synthèse de documents et écriture personnelle
- Communication orale en situation professionnelle

#### **Communication en langue vivante étrangère – Anglais (U2, coef 2)**

- Compréhension de documents professionnels en anglais (niveau B2 CECRL)
- Expression écrite et orale en contexte commercial
- Lexique spécialisé : négociation, commerce, marketing digital

#### **Culture économique, juridique et managériale – CEJM (U4, coef 3)**

- Environnement économique de l'entreprise commerciale
- Cadre juridique de la relation commerciale (droit des contrats, protection du consommateur)
- Management des équipes commerciales
- Stratégie d'entreprise et politique commerciale

### **4.2 Enseignements professionnels – Relation client et négociation-vente (Bloc 1)**

---

---

## Prospection et ciblage

- Analyse du portefeuille clients et segmentation
- Techniques de prospection terrain, téléphonique et digitale
- Outils CRM : Salesforce, HubSpot, Zoho
- Construction d'un plan de prospection

## Négociation et vente

- Techniques de vente : SPIN, CAP-SONCAS, méthode AIDA
- Conduite d'un entretien de vente en B2B et B2C
- Argumentation, traitement des objections, closing
- Élaboration et suivi des devis et contrats commerciaux

## Animation commerciale

- Préparation et animation d'événements commerciaux
- Reporting d'activité commerciale et tableaux de bord
- Exploitation des données commerciales

## 4.3 Enseignements professionnels – Relation client à distance et digitalisation (Bloc 2)

### Relation client omnicanale

- Gestion de la relation client à distance (téléphone, e-mail, chat, visio)
- Stratégie omnicanale et parcours client digital
- Réseaux sociaux professionnels : LinkedIn, Instagram, Facebook Ads
- Community management et e-réputation

### E-commerce

- Création et gestion d'une boutique en ligne (Shopify, PrestaShop)
- Référencement naturel (SEO) et payant (Google Ads)
- Analyse des performances : Google Analytics, taux de conversion

## 4.4 Enseignements professionnels – Animation de réseaux (Bloc 3)

- Gestion de la relation avec les distributeurs
- Techniques de merchandising et mise en avant produit
- Animation d'un réseau de revendeurs ou de partenaires
- Développement d'un réseau de vente directe (VDI, MLM légal)

# 5. MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Alternance CFA / entreprise (2 jours CFA – 3 jours entreprise)
- Mises en situation : jeux de rôle de vente, simulations de négociation
- Études de cas professionnelles sur dossiers réels
- Travaux de groupe et projets commerciaux tutorés
- Préparation aux épreuves : oraux blancs, examens blancs
- Suivi individualisé par un tuteur CFA et un maître d'apprentissage en entreprise
- Supports de cours numériques remis à l'issue de chaque module
- Mise à disposition des outils informatiques et CRM nécessaires

## 6. MODALITÉS D'ÉVALUATION

### 6.1 Évaluations en cours de formation

- Évaluations formatives : exercices pratiques, quiz, études de cas
- Mises en situation professionnelles (jeux de rôle, dossiers)
- Examens blancs écrits et oraux blancs
- Suivi individualisé et livret d'apprentissage

### 6.2 Épreuves officielles du BTS NDRC

Épreuve	Intitulé	Coef.	Modalité
E1	Culture générale et expression	3	Écrit 4h (ou CCF)
E2	Communication en LV étrangère	2	Oral 20mn (ou CCF)
E3	CEJM	3	Écrit 4h (ou CCF)
E4	Relation client et négociation-vente	4	Oral – CCF ou ponctuel
E5	Relation client à distance et digitalisation	3	Oral – CCF ou ponctuel
E6	Relation client et animation de réseaux	3	Oral – CCF ou ponctuel
E7	Atelier de professionnalisation	2	Oral – CCF

*Modalités précises fixées par l'arrêté du 19 février 2018 et ses modifications.*

### 6.3 Jury et conditions de validation

- Jury académique désigné par le rectorat
- Diplôme obtenu par une moyenne générale  $\geq 10/20$  à l'ensemble des épreuves obligatoires
- En cas d'échec, les notes  $\geq 10/20$  sont conservées pendant 5 ans

- La validation d'une unité entraîne la validation du bloc de compétences correspondant
- Dispenses possibles : U1 et U2 (titulaires d'un autre BTS, DUT ou diplôme niveau 5)

## 7. MOYENS DE SUIVI ET D'APPRÉCIATION DES RÉSULTATS

- Feuilles de présence signées par demi-journée (participant et formateur)
- Livret d'apprentissage électronique assurant le suivi CFA / entreprise
- Réunions de suivi trimestrielles (tuteur CFA, apprenti, maître d'apprentissage)
- Attestation de fin de formation mentionnant objectifs, durée, nature et résultats

## 8. CERTIFICATION PROFESSIONNELLE ET DÉBOUCHÉS

### 8.1 Certification

<b>Diplôme</b>	Brevet de Technicien Supérieur Négociation et Digitalisation de la Relation Client
<b>Code RNCP</b>	RNCP38368 - France Compétences (actif jusqu'au 31/12/2028)
<b>Niveau</b>	Niveau 5 - Cadre national des certifications (BAC+2)
<b>Autorité</b>	Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche
<b>ECTS</b>	120 crédits européens

### 8.2 Passerelles et équivalences

- VAE possible pour tout ou partie du diplôme
- Dispenses d'unités pour titulaires d'un BTS NDRC ou BTS NRC (ancien diplôme)
- Passerelles vers Licences Pro commerce, marketing digital, management commercial

### 8.3 Poursuite d'études

- Licences Professionnelles : Commerce, Marketing Digital, Management Commercial, E-commerce
- Bachelors et écoles spécialisées en commerce
- Titres professionnels de niveau 6 (Responsable Commercial, Manager des Ventes)

### 8.4 Débouchés professionnels

Le titulaire du BTS NDRC exerce dans toutes les entreprises proposant des biens ou des services :

- Commercial terrain, représentant, négociateur
- Chargé d'affaires ou de clientèle, technico-commercial



- 
- ▣ Conseiller client à distance, chargé d'assistance
  - ▣ Animateur commercial, e-marchandiseur, chargé e-commerce
  - ▣ Animateur réseau, animateur des ventes
  - ▣ Responsable e-commerce, animateur de communautés web

## 9. INDICATEURS DE PERFORMANCE ET LIENS UTILES

Conformément aux obligations de transparence Qualiopi, LZ Formation publie :

- ▣ Taux d'obtention de la certification
- ▣ Taux de poursuite d'études
- ▣ Taux d'interruption en cours de formation
- ▣ Taux d'insertion professionnelle des sortants
- ▣ Valeur ajoutée de l'établissement

Site Inserjeunes :

[inserjeunes.education.gouv.fr](http://inserjeunes.education.gouv.fr) - [BTS NDRC](#)