

# BTS NDRC

## Négociation & Digitalisation de la relation client



📍 Lyon Croix-Rousse

En apprentissage

Diplôme de niveau 5

Le titulaire du BTS NDRC évolue dans un contexte marqué par la **digitalisation et la transformation des métiers commerciaux**. Polyvalent, il maîtrise les outils numériques pour entretenir une relation personnalisée et durable avec chaque client, que ce soit en face à face ou à distance. Présent à chaque étape du processus commercial, il contribue au **développement de la performance de l'entreprise**.

Sa maîtrise des nouveaux modes de communication en fait **un acteur stratégique de la relation client**.

### Objectifs

À l'issue de la formation, le titulaire du BTS NDRC sera en capacité de :

- Mettre en œuvre une stratégie commerciale et marketing
- Gérer plusieurs points de contact d'une relation omnicanale
- Animer, gérer et développer la relation commerciale à distance / digitale
- Organiser et animer un événement commercial
- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- Développer et animer un réseau de partenaires

### Modalités d'évaluation

Durant les deux années de formation, le contrôle de connaissances s'effectue par :

- Des évaluations sommatives, de quiz, de QCM, ...
- Des sessions de BTS Blancs (épreuves orales et écrites)
- Des préparations à la présentation des activités professionnelles, entraînement aux épreuves orales

### Contenu de la formation

MATIÈRES	MODE	DURÉE	COEFFICIENT
Culture générale et expression	Ponctuel - écrit	3 h	3
Anglais	Ponctuel - oral	30 min	3
Culture économique, juridique et managériale	Ponctuel - écrit	4 h	3
Relation client et négociation-vente	CCF* - oral	2 situations	5
Relation client à distance et digitalisation	Ponctuel - écrit & pratique	3h + 40min	4
Relation client et animation de réseaux	CCF* - oral	2 situations	3

### Profil des apprenants

Le BTS NDRC forme des futurs commerciaux et s'adresse à des candidats avec les qualités suivantes :

- Vous êtes persévérant, rigoureux, autonome et déterminé ;
- Vous êtes motivé à l'idée d'**aller sur le terrain** et à la rencontre des autres ;
- Vous disposez d'une **aisance relationnelle** ;
- Vous savez utiliser les réseaux sociaux et autres outils digitaux.

### Durée et rythme

- La formation se déroule sur 2 ans, de fin août à juin chaque année
- 2 jours en formation / 3 jours en entreprise
- 1 350 heures de formation en deux ans

### Méthodes pédagogiques

- Pédagogie de l'alternance (séquences construites en lien avec les expériences en entreprise)
- Méthodes actives (études de cas, scénarios)
- Ateliers de professionnalisation
- Suivi des activités en entreprise
- Accompagnement personnalisé

\* Contrôle en Cours de Formation, le candidat est évalué sur son lieu de formation  
RNCP : 38368 - Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche - enregistré le 11/12/2023

## Pré-requis et conditions d'admission

- Avoir entre 15 et 30 ans.
- Être titulaire d'un baccalauréat général, technologique ou professionnel, avec un bon dossier scolaire et un projet de formation motivé.
- Trouver un employeur dans le cadre du contrat d'apprentissage.

## Modalités d'inscription

- Admission sur dossier de candidature et entretien de motivation. Le dossier scolaire sera examiné.
- La décision d'admissibilité est transmise au candidat sous 15 jours maximum.
- L'admission est effective après la signature du contrat assurant la réalisation de la formation.

Parcoursup



Inscription en ligne



## Frais de formation

Dans le cadre du contrat d'apprentissage, la scolarité est **gratuite et rémunérée**. Le salaire est exonéré d'impôt (à hauteur du SMIC). Le coût de la formation est intégralement pris en charge par la branche professionnelle, via l'OPCO.

## Après le BTS NDRC

### Entrée dans la vie professionnelle

Le titulaire du BTS NDRC peut accéder en fonction de son expérience et des opportunités à plusieurs niveaux de responsabilité. Il peut devenir commercial (ou assistant commercial, attaché commercial, commercial terrain ou sédentaire, ...), assistant chef de produit, téléprospecteur, conseiller client, etc.

### Poursuite d'études

Il est possible d'intégrer une formation BAC+3, tels que le **Bachelor Marketing & Communication** à SLSB mais aussi d'autres titres professionnels (certifications RNCP) comme Responsable du Développement Commercial.

## Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Notre formation est accessible à toute personne en situation de handicap, sauf lorsque ce handicap peut représenter un danger pour elle-même ou pour les autres apprentis.

Chaque situation et chaque besoin d'adaptation seront étudiés au cas par cas, par le référent handicap, et la Direction de l'UFA.

## Bénéfices de l'apprentissage

- ✓ Familiarisation avec le monde de l'entreprise et **combinaison gagnante "théorie/mise en pratique"**
- ✓ Acquisition d'une maturité et d'une **réelle expérience professionnelle favorisant l'employabilité**
- ✓ Diplôme délivré par l'**Éducation Nationale** et attestation de fin de formation

## Les atouts de l'UFA Saint Louis - Saint Bruno

Des formateurs professionnels **qualifiés dans leur domaine d'expertise**

Un **accompagnement pédagogique individualisé**, dans un cadre à taille humaine, fondé sur la confiance réciproque

Notre **campus Sup Alta** offrant un cadre d'études unique, avec des espaces de travail partagés et des salles de classes équipées