

BTS

# Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Diplôme de niveau 5



### Gestion de Clientèles

- Les fondements de la gestion de clientèle
- La connaissance et l'analyse de la clientèle
- La gestion de la rentabilité du risque client
- L'action sur les clientèles

### Relation client et négociation - vente

- Le développement de la clientèle
- La négociation, vente et valorisation de la relation client
- L'animation de la relation client
- La veille et expertise commerciales

### Relation client à distance et digitalisation

- La gestion de la relation client à distance
- La gestion de la e-relation client
- La gestion de la vente en e-commerce

### Relation client et animation de réseaux

- L'animation de réseaux de distributeurs
- L'animation de réseaux de partenaires
- L'animation de réseaux de vente directe

### Culture Générale et expression

- Genres et types de textes
- Lecture de l'image
- Lecture analytique

- Techniques de l'écriture personnelle
- Techniques de la synthèse de documents
- Etude de thèmes culturels intégrés au programme annuel (B.O)

### Anglais

- Consolidation, extension, diversification, adaptation des acquis linguistiques
- Compréhension d'échanges dans une perspective professionnelle
- Exploitation des sources d'information professionnelles en anglais dans le but d'un enrichissement culturel
- Capacité à analyser une situation de négociation compte tenu du contexte linguistique et socioculturel du pays considéré

### Culture économique, juridique et managériale

- L'intégration de l'entreprise dans son environnement
- La régulation de l'activité économique
- L'organisation de l'activité de l'entreprise
- L'impact du numérique sur la vie de l'entreprise
- Les mutations du travail
- Les choix stratégiques de l'entreprise

### Pilotage et examens blancs

## ACCÈS

- Aux titulaires du Baccalauréat ou d'une certification de niveau 4
- La signature du contrat d'alternance permet le démarrage de la formation sans délai
- Gratuit pour les alternants / Formation prise en charge par les opérateurs de compétences
- Financement sur fonds propres possibles

Tarif adapté selon les modalités pédagogiques pour la formation continue

- Démarrage de la formation chaque année en septembre, nous consulter pour les dates de formation

## POURSUITE D'ÉTUDES

- Titre Chef de Projets Marketing et Communication, certificateur TALIS, proposé en alternance par notre CFA SB Formation
- Titre Chargé d'Affaires Commerciales, certificateur TALIS, proposé en alternance par notre CFA SB Formation
- Licence professionnelle dans les secteurs du commerce international, de l'e-commerce, de la banque et des assurances, de la distribution ou du management de la relation commerciale.

Passerelles possibles

École supérieure de commerce et de gestion, école spécialisée par le biais d'admissions parallèles. Pour intégrer les meilleures écoles de commerce, les épreuves sont Tremplin, Passerelle, Tage Mage, oraux et écrits...

## MÉTIER VISÉ

- Le titulaire du BTS NDRC est un professionnel de la négociation commerciale, qui gère l'intégralité de la relation client de la prospection à la fidélisation. Il pilote et organise l'activité commerciale, négocie et assure les ventes, exploite et produit des informations commerciales, et participe à la mise en œuvre et à l'évolution de la politique commerciale. L'accélération de la digitalisation des activités commerciales conduit le titulaire du BTS NDRC à investir les contenus commerciaux liés à l'usage accru des sites web, des applications et des réseaux sociaux.
- Accès à des postes tels que : technico-commercial, animateur commercial site e-commerce, chargé d'affaires ou de clientèle, vendeur, responsable d'équipe, représentant, responsable de secteur, responsable e-commerce...

## MODALITÉS

La formation en BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client dure 2 ans

- 1350 h en contrat d'apprentissage
- 1150 h en contrat de professionnalisation, formation continue
- Alternance : 3 jours en entreprise / 2 jours au centre

Les heures de formations sont réalisées en présentiel.

Des évaluations ponctuelles et examens blancs en cours de formation sont possibles.

Modalités d'évaluations conformes au référentiel de l'examen, validation de contenus en CCF.

Passage de l'examen du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client à l'issue de la formation.

Les redoublants ne sont pas tenus de repasser les matières validées lors de l'examen précédent.

## PUBLIC

Toutes personnes souhaitant compléter leur formation initiale dans le cadre de l'alternance Demandeurs d'emploi, salariés, particuliers, dans le cadre de la formation continue.

*Toutes les formations SB sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Contactez, Jennifer BIZET, référente handicap SB, elle vous accompagnera dans les différentes démarches visant à faciliter votre accueil en formation.*

## LES DE SAINT-BÉNIGNE

- Passerelle facilitée entre la formation initiale et l'alternance
- Parcours possible dans le Groupe Saint-Bénigne de la maternelle au BAC+3
- Equipe de 60 formateurs aguerris et permanents
- Entreprises partenaires qui renouvellent leur confiance en SB Formation année après année

Taux de satisfaction des participants 2024

92%

Taux d'obtention du diplôme 2024

94%

Taux de rupture des apprenants 2024

12%

Taux de poursuite d'études 2024

84%

Taux d'insertion professionnelle 2024

10.5%

Taux d'insertion professionnelle dans le métier visé par le diplôme (à 6 mois) 2024

10.5%

Retour des enquêtes : 32 participants

## “ Aurélia

Titulaire d'un BAC Bio Industrie de Transformation en 2015, j'ai poursuivi mes études par un BTS Sciences et Technologies des aliments. A la fin de la 1ère année, je ne me sentais pas à ma place. J'ai décidé d'entrer dans la vie active et j'ai travaillé dans différents domaines. Mais avec juste un bac, j'ai vite compris que j'étais limitée dans mon choix de carrière professionnelle. Aussi, je me suis inscrite en BTS NDRC. J'ai choisi ce diplôme en alternance pour allier l'expérience professionnelle des deux années et la théorie dispensée par le CFA St Bénigne. Je ne regrette pas mon choix, le centre m'a accompagné dans mon projet professionnel et m'a même suivi quand j'ai voulu continuer mes études en licence. L'équipe pédagogique est très professionnelle et l'équipe administrative toujours très présente pour nous faciliter nos deux années d'études. Diplôme après ces deux années, j'ai finalement signé un CDI proche de chez moi dans l'Auxois

”

## SB Formation c'est aussi



Proximité du tram  
et de la Toison d'or



Parking réservé  
à nos alternants



Cafeteria et  
espaces détente



Equipements  
connectés, TBI, wifi  
dans toutes les salles



Parc et espaces  
verts, coworking  
sur le site

# Candidate dès maintenant !

1

Connecte-toi  
en ligne sur  
[sb-formation.fr](http://sb-formation.fr)

2

Fixe un rendez-vous avec  
un conseiller chez  
SB Formation

3

Bénéficie d'un  
accompagnement dans ta  
recherche d'entreprise

4

Signe ton contrat d'apprentissage  
(apprentissage ou  
professionnalisation)

RETROUVEZ-NOUS  
SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX



Référente pédagogique : Catherine Boulangé

Responsable relations entreprises : Laetitia Pauget  
03.80.70.12.06  
[laetitia.pauget@groupe-sb.org](mailto:laetitia.pauget@groupe-sb.org)