



RUSH
SCHOOL

BTS Négociation et digitalisation de la relation client

BTS NDRC - Titre RNCP38368

Le BTS NDRC vise à former des professionnels capables de gérer efficacement les relations clients dans un cadre omnicanal. Ce programme met l'accent sur le développement de compétences nécessaires pour évoluer dans un environnement où les interactions entre les entreprises et leurs clients s'étendent sur divers canaux, tant physiques que numériques.

Avec la transition croissante vers la dématérialisation des transactions, il est essentiel que les futurs spécialistes de la relation client maîtrisent les technologies de pointe. La capacité à utiliser ces outils numériques n'est plus seulement un avantage, mais une exigence fondamentale dans un monde où la digitalisation est omniprésente.

La formation adopte une approche axée sur la pratique, intégrant des études de cas, des projets concrets et des périodes de stage en entreprise ou en alternance, afin de garantir une immersion complète dans le milieu professionnel.

Cette formation est conçue pour répondre aux exigences actuelles du secteur, en dotant les étudiants de compétences pratiques et opérationnelles. **Ce parcours est également accessible aux personnes en situation de handicap**, avec un référent dédié disponible pour toutes questions ou information : **veuillez consulter notre site internet.**

INSCRIPTION

Du 01 avril 2025 au 19 décembre 2025

PRÉREQUIS

Titulaire d'un bac, ou certification professionnelle de niveau 4

MODALITÉS D'ACCÈS

Sur dossier et entretien

FORMATION

En alternance ou en initial

RYTHME

2 jours en formation 3 jours en entreprise

NOMBRE D'HEURES

1740 heures sur 2 ans

PRIX DE LA FORMATION EN ALTERNANCE :

La formation est financée par l'OPCO de l'entreprise

PRIX DE LA FORMATION EN INITIAL :

3900 € par an

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Examens blancs, contrôle continu à la fin de la deuxième année, examens officiels

MOBILITÉ

Quatre semaines de mobilité sont envisageables

MÉTHODES MOBILISÉES

- Cours magistraux
- Travaux dirigés (TD)
- Travaux pratiques (TP)
- Études de cas
- Projets collaboratifs et individuels
- Supports multimédias interactifs
- Visites sur le terrain
- Intégration des TIC (Technologies de l'Information et de la Communication)
- Étude de documents professionnels
- Diverses méthodes d'évaluation

OPPORTUNITÉS DE CARRIÈRE

- Vendeur / Représentant / Commercial terrain / Négociateur / Délégué commercial / Conseiller commercial / Chargé d'affaires ou de clientèle
- Télévendeur / Conseiller client à distance / Chargé d'assistance / Technicien de la vente à distance de niveau expert
- Marchandiseur / Chef de secteur - e-marchandiseur
- Responsable d'équipe / Manager d'équipe
- Assistant responsable e-commerce / Commercial web-e-commerce
- Responsable de secteur
- Chef de réseau / Directeur de réseau / Responsable de réseau

OPTIONS DE POURSUITE D'ÉTUDES

- Licence professionnelle
- Bachelor en commerce ou marketing
- Master en Management, Marketing ou Commerce
- Écoles de commerce

Le diplôme est obtenu par l'obtention d'une note moyenne supérieure à 10/20 à l'ensemble des épreuves.

Le candidat ayant déjà validé des blocs de compétences peut être dispensé des épreuves correspondantes.

Les objectifs

Culture générale et expression

- Renforcer les compétences linguistiques et rédactionnelles
- Approfondir la compréhension de la langue française et explorer différents aspects de la culture
- Apprendre à organiser les idées de manière logique, utiliser un vocabulaire varié et précis
- Communiquer efficacement avec les clients

Relation client à distance et digitalisation

- Compréhension de documents écrits
- Production et interaction écrites

Communication en langue vivante étrangère 1

- Compréhension de l'oral
- Production et interaction orales
- Niveau B2 du CECRL pour les activités langagières suivantes :
- Compréhension de documents écrits
- Production et interaction écrites

Relation client et négociation-vente

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

Culture économique, juridique et managériale

- Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée
- Exploiter une base documentaire économique, juridique et managériale
- Proposer des solutions argumentées en mobilisant des notions économiques juridiques ou managériales et les méthodologies adaptées aux situations proposées
- Établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique
- Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée

Relation client et animation de réseaux

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