

# BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT (NDRC)

RNCP 38368 actif jusqu'au 31.12.2028



Le titulaire du BTS est un commercial généraliste expert de la relation client considérée sous toutes ses formes (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité. Il communique et négocie avec les clients, exploite et partage les informations, organise et planifie l'activité, met en œuvre la politique commerciale. Il contribue ainsi à la croissance du chiffre d'affaires de l'entreprise. Pour mener à bien les missions qui lui sont confiées, il doit maîtriser les nouvelles technologies de l'information et de la communication (réseaux sociaux, forums, blogs...).

Matières Professionnelles en Contrôle Continu de la Formation (CCF).

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Relation client et négociation-vente : Cibler et prospector la clientèle / Négocier et accompagner la relation client / Organiser et animer un événement commercial / Exploiter et mutualiser l'information commerciale.
- Relation client à distance et digitalisation : Maîtriser la relation omnicanal / Animer la relation client digitale / Développer la relation client en e-commerce.
- 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.

## LE PROGRAMME

Matières dispensées au sein du centre	1ère année	2ème année	Total heures
Culture générale et expression	60h	60h	120h
Langue Vivante 1 : Anglais	60h	60h	120h
Culture économique, juridique et managériale	110h	110h	220h
Culture économique, juridique et managériale appliquée (1)	20h	20h	40h
Relation Client et Négociation Vente	110h	110h	220h
Relation Client à Distance et Digitalisation	90h	90h	180h
Relation client et Animation de réseau	80h	80h	160h
Atelier de professionnalisation	70h	70h	140h
Accompagnement au projet professionnel	75h	75h	150h
<b>Total heures de formation</b>	<b>675h</b>	<b>675h</b>	<b>1350h</b>



## PRÉREQUIS

Le BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client est accessible à tout titulaire d'un baccalauréat. L'inscription en BTS nécessite obligatoirement l'obtention d'un Baccalauréat ou d'un titre ou diplôme classé dans le RNCP au niveau 4, ou d'un diplôme reconnu conjointement par la France et un Etat partenaire

## COÛT DE LA FORMATION

### ALTERNANCE :

Nous proposons 2 types de contrat, le contrat de professionnalisation et le contrat d'apprentissage. Dans le cadre de l'alternance la formation est financée par l'entreprise.

- En contrat de professionnalisation le taux horaire est pris en charge par les OPCO pour le secteur privé.
- En contrat d'apprentissage le niveau de prise en charge (NPEC) est défini par la branche professionnelle en accord avec France COMPETENCES et le candidat bénéficie d'une rémunération basée sur un pourcentage du SMIC. Pour le domaine public le CNFPT peut prendre en charge une partie des frais de formation.

### INITIAL STATUT SCOLAIRE :

Les frais de scolarité varient entre 1 200 € et 4 000 € par an suivant le type de BTS et le type de formation (contacter le centre de formation concerné si le BTS est proposé en formation initiale).

## DURÉE DE LA FORMATION

Pour les BTS au sein du CFA Provence Formation, les durées de formation sont de 2 ans et le nombre d'heures pour chaque BTS est de 1350 heures minimum sur 24 mois (variation possible selon le type de format et de contrat).

## INSCRIPTION

Tous nos BTS sont éligibles à l'inscription sur la plateforme PARCOURSUP mise en place par le ministère de l'Enseignement Supérieur.

La période de pré-inscription s'étend du 1er Mars de l'année en cours jusqu'à 3 mois qui suivent le début de la formation prévu dans chaque centre de formation (fin aout – mi-septembre).

L'accès à la formation en apprentissage requiert la signature d'un contrat d'apprentissage avec une entreprise, au plus tard 3 mois après le début de la formation.

L'accès à la formation est validé après une étude des prérequis et sur dossier voire tests et/ou entretien.

## APTITUDES ET QUALITÉS REQUISES

- Etre capable d'adopter des comportements et des codes professionnels, adaptés à l'image des entreprises. Faculté à s'adapter à l'environnement
- Posséder la capacité d'évoluer dans des environnements numériques et digitalisés
- Posséder le goût de développer des échanges à finalité commerciale, notamment via le web
- Disposer de capacités d'organisation et d'autonomie
- Posséder de l'appétence pour argumenter, négocier et valoriser des produits
- Disposer de compétences pour collaborer et travailler en équipe

## CONTACT

Centre Célony 4, Bis Av. De Lattre de Tassigny  
13090 Aix-en-Provence  
Téléphone : 04 42 21 75 44  
e-mail : celony.bts@provence-formation.com

## LES DÉBOUCHÉS / LES MÉTIERS ACCESSIBLES

---

Avec l'obtention du BTS NDRC, vous pouvez poursuivre vos études via une LICENCE PROFESSIONNELLE, ou un BACHELOR dans le domaine du Commerce, du e-Commerce etc...et poursuivre ensuite vers un MASTER (En alternance ou en initial).

En fonction de la taille de l'entreprise, vous pourrez postuler à des postes de :

- Conseiller client à distance, Télévendeur
- Animateur commercial site e-commerce
- Assistant commercial e-commerce
- Conseiller Vendeur à domicile

Puis, avec de l'expérience, vous pourrez postuler à terme à un poste de :  
Responsable e-commerce / Responsable de de secteur / Rédacteur Web

## PASSERELLES ET POSITIONNEMENT

---

### REDOUBLEMENT :

Si vous avez déjà un diplôme équivalent au BTS, ou bien si vous avez validé certaines épreuves, sachez que vous pouvez conserver le bénéfice d'épreuves ou d'unités où les notes sont supérieures ou égales à 10/20. Sachez que vous pouvez également obtenir des dispenses par équivalences. Dans ce cas il est nécessaire de réaliser une procédure auprès de l'Education Nationale.

### AMÉNAGEMENT DE LA DURÉE DE FORMATION :

Un aménagement est possible avant la signature du contrat : le positionnement réglementaire, est un acte qui vise à aménager la durée de formation des candidats en fonction de leurs études, de leur expérience professionnelle ou des diplômes détenus. Le positionnement a pour objet de fixer la durée de formation qui sera requise lors de l'inscription à l'examen. Lors d'une réduction de la durée de formation en contrat d'apprentissage (entrée en cours de formation), un positionnement (différent du positionnement règlementaire) sera réalisé par le Centre de Formation afin de définir l'aménagement nécessaire de la formation.

Entrée en année 2 possible (sous réserve des prérequis, de l'accord du centre formation et de la place disponible)

### ENTRÉE EN FORMATION SANS EMPLOYEUR :

Sous réserve de l'accord du Centre de Formation, et de la place disponible, vous pouvez obtenir un statut de STAGIAIRE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE. Ce statut s'applique pour les candidats n'ayant pas encore trouvé d'entreprises et qui aspirent à se former en apprentissage (ATTENTION : délai de 3 mois accordé pour trouver un employeur). Dans cette hypothèse, vous pouvez intégrer la formation.

## L'ACCOMPAGNEMENT ET LE SUIVI EN ENTREPRISE

---

Les candidats bénéficient d'un accompagnement avant leur entrée en formation afin de faciliter leur recherche d'alternance. Ils participent à des ateliers collectifs, en visio ou en présentiel, dédiés aux outils et techniques de recherche d'entreprise. Des mises en situation leur permettent de développer leur posture professionnelle et de valoriser leur potentiel. Chaque candidat est également suivi individuellement pour préparer ses entretiens et construire un plan d'action personnalisé.

Nous les informons sur le statut de l'alternant, les caractéristiques du contrat d'apprentissage et les guidons dans leur recherche d'offres. Nous favorisons également la mise en relation avec nos entreprises partenaires afin d'optimiser leurs chances de trouver une structure d'accueil.

Une fois en poste, les alternants bénéficient d'un suivi conjoint assuré par un maître d'apprentissage en entreprise et un formateur du centre. Ce suivi vise à sécuriser leur parcours, renforcer l'intégration au sein de l'équipe et valoriser les compétences acquises. Il s'appuie sur un livret de suivi, des entretiens réguliers et des visites en entreprise tout au long de la formation.



## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES UTILISÉES

Provence Formation privilégie le face à face pédagogique. Le recours à la formation à distance reste une exception en cas de circonstance exceptionnelles (absences d'un formateur / mesures imposées par l'Etat ou le Rectorat, rattrapage des cours...)

A noter : l'utilisation des plateformes numériques est encouragée pour permettre aux formateurs de déposer leurs cours en ligne, ainsi que des exercices pédagogiques.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

Les évaluations sont de deux natures :

- Les évaluations mises en place à intervalles réguliers, réalisées par les formateurs dans leurs matières respectives.
- Les Partiels (ou BTS Blancs) qui ont lieu plusieurs fois par an, durant une semaine entière (dans les conditions de l'examen final, en y appliquant les mêmes coefficients).

La moyenne obtenue en combinant ces deux types d'évaluation permet de noter l'alternant et de constituer une moyenne, notée sur le bulletin semestriel.

Le BTS (Brevet de technicien Supérieur) est un diplôme Education Nationale qui doit être validé par le passage d'un examen, dans le respect de la définition des épreuves. Il s'agit d'un diplôme national de l'enseignement supérieur classé au niveau 5 du cadre national des certifications professionnelles.

## ACCESSIBILITÉ

**SITUATION DE HANDICAP** : un travailleur en situation de handicap peut entrer dans nos sections en alternance, il n'y a pas de limite d'âge dès lors qu'il existe une reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH). Tout employeur, privé ou public, entreprise, association, profession libérale peut conclure un contrat d'apprentissage avec un alternant en situation de handicap.

Vous pouvez également joindre un de nos « référents handicap » mobilisés sur l'alternance pour vous conseiller, en contactant Le centre de formation dispensant la formation qui vous intéresse.

**CONDITIONS D'ÂGE** :

L'âge minimum d'entrée en apprentissage est de 16 ans. Il peut être abaissé à 15 ans si l'apprenti(e) a atteint cet âge entre la rentrée scolaire et le 31 décembre de l'année civile, et qu'il a terminé son année de 3ème. L'âge maximum est de 30 ans (29 ans révolus).

Il n'y a pas d'âge limite lorsque l'apprenti envisage de créer ou reprendre une entreprise supposant l'obtention d'un diplôme /est une personne inscrite en tant que sportif de haut niveau / n'obtient pas le diplôme ou le titre professionnel visé (dans ce cas, l'apprentissage peut être prolongé pour 1 an maximum avec un nouveau contrat chez un autre employeur).

## INSCRIPTIONS À L'EXAMEN FINAL

Le BTS (Brevet de Technicien Supérieur) est un diplôme de l'Éducation Nationale, classé au niveau 5, qui doit être validé par le passage d'un examen.

Les candidats ayant préparé le brevet de technicien supérieur par la voie scolaire ou par la voie de l'apprentissage présentent obligatoirement l'examen sous la forme globale à l'issue de leur formation, sauf dérogation qui peut être accordée par le recteur de région académique pour les candidats bénéficiant des dispositions du troisième alinéa de l'article D. 643-6, de l'article D. 643-7 ou de l'article D. 643-8.

Les inscriptions pour le passage de l'examen du Brevet de Technicien Supérieur sont généralement ouvertes de mi-octobre à mi-novembre pour des épreuves se déroulant en mai-juin de l'année suivante. Elles sont réalisées par le centre de formation et se font en ligne sur le site de l'académie (Plateforme CYCLADES).

**Depuis septembre 2023, le Lycée CELONY est habilité à présenter le BTS en CCF RESTREINT : CONTRÔLE CONTINU DE LA FORMATION pour les MATIÈRES PROFESSIONNELLES uniquement pour nos formations en apprentissage.**

