

Programme de formation

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

NEGOCIATION & DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Code RNCP/RS : 38368

Certificateur : MINISTRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE

Date d'enregistrement : 06/03/2018

PRÉSENTATION

Les nouvelles technologies et la dématérialisation des échanges complexifient le comportement des acheteurs et des consommateurs en même temps que leurs exigences s'intensifient. Mobiles et connectés en permanence, les clients attachent désormais autant d'importance aux services et à l'expérience offerts qu'au produit lui-même. La relation que le client va entretenir avec la marque et avec les commerciaux constitue plus que jamais un facteur clé de différenciation entre les offres. La mise en œuvre d'une stratégie commerciale et marketing totalement individualisée où le relationnel puise sa source dans l'intelligence des données implique que pour nouer une relation de proximité avec le client, le commercial doit avoir une connaissance extrêmement précise et unifiée du client pour répondre à ses attentes et anticiper ses besoins en temps réel.

Le technicien supérieur NDRC est un commercial généraliste, capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités et dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle (B to B, B to C, B to G), quelle que soit la forme de la relation client (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité.

Dans le cadre d'une stratégie omnicanale, il sait gérer de multiples points de contact pour installer une plus grande proximité avec les clients ; sa capacité à traduire leurs exigences de plus en plus élevées en solutions adaptées lui permet d'instaurer des relations durables de confiance. Il doit désormais asseoir, développer, accompagner et optimiser la valeur à vie des différents segments visés.

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. Recommandations, avis, notations sur les réseaux sociaux, forums, blogs deviennent de fait des vecteurs de communication que le commercial doit intégrer pour développer la clientèle et avoir une forte réactivité.

Au-delà de ces nouvelles pratiques professionnelles, le technicien NDRC doit posséder une véritable culture numérique pour agir à tout moment et en tout lieu.

Le titulaire du BTS NDRC accompagne le client/usager tout au long du processus commercial et intervient sur l'ensemble des activités avant, pendant et après l'achat : conseils, prospection, animation, devis, veille, visites, négociation-vente/achat, suivi après-vente/achat. Cet accompagnement se fait directement ou via un réseau de partenaires. Selon l'organisation et la taille de la structure d'accueil, ses missions sont focalisées sur une ou plusieurs activités et peuvent parfois couvrir la totalité du processus commercial.

En lien direct avec le client, le titulaire du BTS NDRC est un vecteur de communication interne et externe. Il intervient également dans la chaîne de valeur de ses clients pour favoriser leur développement.

Ce cursus bac+2 reconnu par l'état délivre un diplôme de niveau 5.

Découvrez toutes les informations essentielles sur la formation BTS Négociation & Digitalisation de la Relation Client et n'hésitez pas à nous contacter si nécessaire.

PRÉREQUIS

- Être titulaire d'un diplôme de niveau 4

De préférence un baccalauréat :

- BAC Sciences et technologies du management et de la gestion (STMG),
- BAC Pro Métiers du commerce et de la vente,
- BAC général.

Accès sur dossier et entretien.

PROFILS ATTENDUS

Pour la formation en apprentissage

Candidats sans contre-indication médicale (certificat médical à fournir) :

- Entre 18 et 29 ans révolus

Pour la formation continue

Candidats sans contre-indication médicale (certificat médical à fournir) :

- Demandeurs d'emploi
- Adultes en reconversion professionnelle
- Salariés

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Ce BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client forme des managers de la vente, des commerciaux capables de gérer la relation client dans sa globalité, de la prospection jusqu'à la fidélisation.

Le titulaire du BTS est un vendeur-manager commercial qui travaille dans des entreprises ou organisations de toute taille proposant des biens ou des prestations de services dès lors qu'elles mettent en œuvre une démarche commerciale. Il exerce ses activités essentiellement en équipe avec tous les acteurs de la relation client. Pour assurer ses missions, il est amené à établir des relations avec les collaborateurs et partenaires de l'organisation quel que soit le domaine fonctionnel (production, recherche-développement, marketing, financier, juridique, administratif, etc...).

Le titulaire du BTS NDRC exerce son activité dans toute forme d'organisation - artisanale, commerciale ou industrielle, associative, publique - proposant des biens ou des prestations de services, quelle que soit sa taille, dès lors qu'elle met en œuvre une démarche commerciale.

Il assure la prise en charge internalisée ou externalisée de tout type de relation client.

Le positionnement généraliste du diplôme BTS NDRC permet à son titulaire d'exercer dans tous les domaines d'activités sans exclusion, même si cette diversité peut exiger l'acquisition de compétences sectorielles complémentaires.

Type d'emplois accessibles :

La dénomination des emplois relevant des activités du titulaire du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client varie en fonction du type d'activités, de la taille de l'organisation ainsi que des domaines de la relation client. Il accède en fonction de son expérience et des opportunités à plusieurs niveaux de responsabilité.

Les appellations les plus courantes des emplois relevant du champ professionnel en primo insertion sont les suivantes :

- Vendeur - Représentant - Commercial terrain - Négociateur - Délégué commercial - Conseiller commercial - Chargé d'affaires ou de clientèle - Technico-commercial
- Télévendeur - Téléconseiller - Téléopérateur - Conseiller client à distance - Conseiller clientèle - Chargé d'assistance - Téléacteur - Téléprospecteur - Technicien de la vente à distance de niveau expert
- Animateur commercial site e-commerce - Assistant responsable e-commerce - Commercial e-commerce
- Marchandiseur - Chef de secteur - e-marchandiseur
- Animateur réseau - Animateur des ventes
- Conseiller - Vendeur à domicile - Représentant - Ambassadeur
- etc.

Le titulaire du BTS NDRC est opérationnel dès sa sortie d'études.

Il peut se tourner vers de multiples secteurs d'activité (les services, l'industrie) vers tout type d'organisation et de clientèle (particuliers, professionnels...).

Les emplois auxquels il peut prétendre relèvent tous de la fonction commerciale. Il peut être prospecteur ou téléprospecteur, animateur des ventes ou de réseau. En relation directe avec la clientèle, il peut être guichetier, vendeur, commercial ou technico-commercial, téléconseiller ou chargé de clientèle, télévendeur dans de multiples domaines (banque, assurance, immobilier...).

En termes d'évolution professionnelle, le titulaire du BTS NDRC peut accéder aux emplois suivants :

- Superviseur - Responsable d'équipe - Animateur plateau - Manager d'équipe
- Responsable e-commerce - Rédacteur web e-commerce - Animateur commercial de communautés web
- Responsable de secteur
- Chef de réseau - Directeur de réseau - Responsable de réseau
- Animateur de réseau - Responsable de zone
- etc.

DURÉE & RYTHME D'ALTERNANCE

Modalités : Formation en alternance d'une durée de 655 heures par an sur une période de 2 ans (1330 h en centre de formation) et 30 semaines en milieu professionnel par an sur une période de 2 ans (60 semaines au total).

Dates de formation : du 01/09/2025 au 31/07/2027.

Rythme : 70 heures de cours en centre de formation par mois, le reste du temps en entreprise L'alternance est répartie sur le temps hebdomadaire.

MODALITES ET DELAIS D'ADMISSION A LA FORMATION

Les personnes intéressées devront dans un premier temps se présenter à une information collective qui donnera lieu à un entretien individuel afin de vérifier la cohérence du choix de la formation et les prérequis et répondre aux questions du futur candidat.

Toute personne souhaitant s'engager dans cette formation, devra remplir et envoyer son dossier de candidature. Ce dossier est disponible à la demande :

CFA PROVENCE - Traverse Théodore Aubanel - 13 140 Miramas.

Téléphone : 04 90 58 18 46

Courriel : contact.cfaprovincemail.com

ou téléchargeable sur le site internet du CFA PROVENCE :

https://cfa-provence.fr/service_commerce_vente/

Seuls les dossiers complets sont recevables.

Seront étudiés : Projet professionnel, projet de formation, bulletins scolaires, lettre de motivation, CV

Après validation du dossier de candidature par le coordinateur de formation et/ou le responsable de site, la personne passe sous le statut candidat.

Le candidat ou la candidate sera admis(e) en formation après avoir trouvé un financement (contrat d'apprentissage, contrat de professionnalisation, financement pôle emploi, Transition pro...)

Délais d'accès à la formation : 1 semaine après réception du dossier de candidature

Nombre de places disponibles : 24

TARIFS

Gratuité en apprentissage (selon tarif officiel en vigueur), contrat de professionnalisation ou financement employeur.

Devis et simulation de coût d'alternance sur demande.

	<i>Montant de la prestation (Net de taxe)</i>	<i>Montant du niveau de prise en charge - OPCO</i>	<i>Reste à charge éventuel de l'entreprise.</i>
<i>1ère année exécution du contrat</i>	7 650€	7 650€	0€
<i>2ème année exécution du contrat</i>	7 650€	7 650€	0€

MÉTHODES MOBILISÉES

Approche pédagogique :

Alternance formation et périodes en entreprises.

- Accueil des apprentis(es) et des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Cours présentiels et magistraux.
- Travaux pratiques.
- Quizz interactifs.
- Travaux de groupes.

Moyens techniques :

- Salles de cours, vidéo projecteur, aires de TP en centre équestre, etc...
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

Profil des formateurs :

- Nos formateurs sont issus du monde professionnel et diplômés dans les domaines enseignés.

Modules	Année 1 – Nombre d’heures	Année 2– Nombre d’heures
Culture générale et expression	60	60
Culture juridique, économique et managériale	60	60
Langue vivante 1 Anglais	60	60
Langue vivante 2 Espagnol	55	55
Relation client et négociation-vente	145	145
Relation client à distance et digitalisation	116	116
Relation client et animation de réseaux	89	89
Accompagnement projet professionnel, visite entreprise, préparation à l’examen	80	80
Total	665 heures	665 heures

PROGRAMME

Le programme de formation est axé sur :

- **3 capacités générales :**

- Unité U1 : Culture générale et expression
- Unité U2 : LV1 Anglais
- Unité U3 : Culture économique, juridique et managériale

- **4 capacités professionnelles :**

- Unité U4 : Relation client et négociation-vente
- Unité U5 : Relation client à distance et digitalisation
- Unité U6 : Relation client et animation de réseaux

- **2 capacités optionnelles :**

- Unité UF1 LV 2 Espagnol :

CU 1	<p>Ce bloc vise à :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Appréhender et réaliser un message écrit : ● Respecter les contraintes de la langue écrite ● Synthétiser des informations ● Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture Communiquer oralement : ● S'adapter à la situation ● Organiser un message oral
CU 2	<p>Ce bloc vise à :</p> <p>Niveau B2 du CECRL pour les activités langagières suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Compréhension de documents écrits ● Production écrite ● Compréhension de l'oral ● Production et interactions orales
CU 3	<p>Ce bloc vise à :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée ● Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale ● Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales ● 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
CPU 4	<p>Ce bloc vise à :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Cibler et prospector la clientèle

	<ul style="list-style-type: none"> Négocier et accompagner la relation client Organiser et animer un évènement commercial Exploiter et mutualiser l'information commerciale
CPU 5	<p>Ce bloc vise à :</p> <ul style="list-style-type: none"> Maîtriser la relation omnicanale Animer la relation client digitale Développer la relation client en e-commerce
CPU 6	<p>Ce bloc vise à :</p> <ul style="list-style-type: none"> Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs Développer et animer un réseau de partenaires Créer et animer un réseau de vente directe
UF 1	<p>Ce bloc facultatif vise à :</p> <p>Niveau B1 du CECRL pour les activités langagières suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> Compréhension de documents Production et interactions orales Unité UF1 : LV 2 Espagnol

MODALITES D'EVALUATION

- Evaluation diagnostique** au début de la formation.
- Evaluation formative** (attestations de présence, QCM, cas pratiques, exercices d'application, devoirs sur table, livrets de suivi, contrôle des connaissances, etc...).
- Evaluation certificative** : Validation des blocs de compétence par l'examen national en épreuves terminales.

Tableau des épreuves terminales (examen national)

Épreuves	Unité	Coef	Forme	Durée
E1 Culture générale et expression	U1	3	Épreuve ponctuelle écrite	4h00
E2 Communication en langue vivante étrangère 1	U2	3	Épreuve ponctuelle Orale	30 minutes* + 30 minutes
E3 Culture économique, juridique et managériale	U3	3	Épreuve ponctuelle écrite	4h00

E4 Relation client et négociation vente	U4	5	Épreuve ponctuelle orale	40 minutes* + 1h
E5 Relation client à distance et digitalisation	U5	4	Épreuve ponctuelle écrite + Épreuve ponctuelle pratique	3h00 + 40 minutes
E6 Relation client et animation de réseaux	U6	3	Épreuve ponctuelle orale	40 minutes
EF1 Communication en Langue vivante étrangère 2**	UF1		Ponctuelle Orale	20 minutes (20 minutes*)

*Temps de préparation

** La langue vivante étrangère choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire. Seuls les points au-dessus de la moyenne peuvent être pris en compte.

BLOCS DE COMPETENCES

Le bloc de compétences est validé par une évaluation de certification.

L'unité capitalisable correspondante au bloc est valide 5 ans dans le cadre de l'acquisition de la certification.

Le cumul des 7 unités capitalisables donne accès à la certification.

La réussite à un bloc donne lieu à une attestation de capacité.

Chaque bloc de compétence peut être validé de façon dissocié.

ÉQUIVALENCES OU PASSERELLES

Les candidats titulaires d'un BTS d'une autre spécialité, d'un DUT ou d'un diplôme national de niveau III ou supérieur seront, à leur demande, dispensés de subir l'épreuve U1 Culture générale et expression » ainsi que les unités U2 et U3 Communication en langue vivante étrangère.

Les candidats titulaires d'un BTS d'une autre spécialité, d'un DUT ou d'une licence ayant validé une unité d'enseignement de droit, économie et management au cours de leur formation seront, à leur demande, dispensés de subir l'unité U3 « Culture économique, juridique et managériale » définie par l'arrêté du 15 février 2018 (publié au JO du 6 mars 2018)

Les personnes ayant déjà passées un diplôme dans le domaine sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier le parcours et les blocs de compétences déjà acquis.

SUITE DE PARCOURS ET DEBOUCHES

Poursuite d'études :

Le BTS a pour objectif l'insertion professionnelle mais avec un très bon dossier ou une mention à l'examen, une poursuite d'études est envisageable en licence professionnelle du domaine commercial, en licence LMD (L3 en économie-gestion ou en sciences de gestion), en école supérieure de commerce ou de gestion ou en école spécialisée (écoles du réseau EGC, formations Négoventis etc.) par le biais des admissions parallèles.

Exemple(s) de formation(s) :

- Responsable de distribution omnicanale (réseau Négoventis)
- Licence pro mention commerce et distribution
- Licence pro mention commercialisation de produits et services
- Licence pro mention e-commerce et marketing numérique
- Licence pro mention management des activités commerciales
- Licence pro mention management et gestion des organisations
- Licence pro mention métiers du marketing opérationnel
- Licence pro mention technico-commercial

Insertion professionnelle

Grande distribution

En grande distribution, le titulaire d'un BTS MCO peut notamment prétendre aux postes de chef de rayon de supermarché, conseiller clientèle, animateur de vente, manager de magasin, assistant marketing, responsable de vente ou d'une unité commerciale...

Prestation de services

Les entreprises de prestation de services telles que les compagnies d'assurance, les agences immobilières, les agences de tourisme ou les agences bancaires recrutent également des diplômés du BTS MCO.

Entreprises de l'e-commerce

Le domaine de l'e-commerce prend de l'ampleur en raison de la digitalisation des points de vente. Ainsi, il est possible pour les techniciens supérieurs d'intégrer le secteur du commerce en ligne après un BTS MCO, en postulant pour le métier de marketing et relation clientèle

Type d'emplois accessibles :

- Conseiller de vente et de services
- Vendeur/conseiller
- Vendeur/conseiller e-commerce
- Chargé de clientèle
- Chargé du service client
- Marchandiseur
- Manager adjoint
- Second de rayon

- Manager d'une unité commerciale de proximité

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Pour les candidats dont la situation le nécessite, notre référent handicap est disponible pour envisager les possibilités d'aménagement de la formation et/ou de la certification à travers un projet personnalisé de formation.

Florence Robert. Email : f.robort.miramasformation@gmail.com

CHIFFRES CLÉS

Conformément au respect de l'article L. 6111-8 du Code du travail, nous communiquerons chaque année : le taux d'obtention de la certification, le taux de poursuite des études, le taux d'interruption en cours de formation, le taux de rupture des contrats d'apprentissage, le taux d'insertion professionnelle à la suite des formations dispensées, la valeur ajoutée de l'établissement. A ces indicateurs, viendront s'ajouter : le nombre de participants, le taux de satisfaction

BTS NDRC Ouverture en 2025	2025-2027	Variation
Nombre de participants	XX	XX
Nombre de participants présenté à l'examen	XX	XX
Taux d'obtention de l'examen	XX	XX
Taux de satisfaction (4 répondants à l'enquête 2023)	XX	XX
Taux de poursuite des études (Chiffre CFA Fontlongue)	XX	XX
Taux national de poursuite des études (Chiffre Inserjeune).	XX	XX
Taux de rupture des contrats d'apprentissage (Chiffre CFA Fontlongue)	XX	XX

Taux de rupture des contrats d'apprentissage (Chiffre Inserjeune)	XX	XX
Taux d'interruption en cours de formation (Chiffre CFA Fontlongue)	XX	XX
Taux d'insertion professionnelle dans les six mois (tout type d'emploi salarié) (Chiffre CFA Fontlongue)	XX	XX
Taux national d'insertion professionnelle dans les six mois. (Tout type d'emploi salarié) (Chiffre Inserjeune)	XX	XX
Taux d'insertion professionnelle dans le métier (Chiffre CFA Fontlongue)	XX	XX
Taux d'insertion professionnelle dans le métier (Chiffres Fiche RNCP 38653)	XX	XX
Valeur ajoutée de l'établissement	XX	XX

LIENS UTILES

Fiche RNCP 38368 Active France Compétences :

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38368/>

Date d'échéance : 31/12/2028

Fiche RNCP 34030 Inactive France Compétences :

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/34030/>

Date d'échéance : 01/01/2024

PRESENTATION CFA PROVENCE

Le CFA Provence regroupe 4 unités de formation par apprentissage situées dans le 05, le 13, le 83 et le 84.

Dans le 13 : UFA Fontlongue,

Dans le 83 : UFA St Maximin,

Dans le 84 : UFA Valréas

Dans le 05 : UFA Poutrain

CONTACTS

Email : contact.cfaprovence@gmail.com

CFA Provence – Traverse Théodore Aubanel – 13140 Miramas.