

FORMATION BTS NDRC

Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Formation initiale

Développer les compétences commerciales et digitales nécessaires pour prospecter, négocier, fidéliser et développer la relation client en présentiel, à distance et en e-commerce, dans une logique omnicanale.

Diplôme d'État (niveau 5 / Bac+2)

Certification visée : RNCP 38368



ICFAP

INSTITUT DE COMMERCE ET DE FORMATION EN ALTERNANCE DE PARIS (ICFAP)

L'ICFAP est partenaire de l'Institut de Sorbonne Internationale et du Haut-Commissariat des Diasporas Africaines de France (HCDAF)
39 Rue Louis BLANC 92400 Courbevoie - NDA : 11 91 11075 91 - N° UAI : 0923318G – Qualiopi No. CERT_S0725_0812 - SIRET du
siège social – 94321064100016 – Numéro TVA intracommunautaire : FR24943210641- Email : directeurgeneral@icfap.com, site
web : www.icfap.com, Tél. : 0631341982 - IBAN : FR76 1027 8061 1600 0210 1110 103– BIC : CMCIFR2A

FORMATION BTS NDRC

Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Certification visée : RNCP 38368

Durée : 2 ans (durée indicative : environ 1 350 h de formation en centre) + stage en entreprise (16 semaines minimum sur les 2 années)

Rythme : Formation en présentiel (calendrier annuel communiqué en début de formation)

Frais de scolarité : 4500 euros par an

Public cible :

- Bacheliers souhaitant se former aux métiers de la relation client, du commerce et de la négociation.
- Étudiants attirés par la vente, la prospection, la digitalisation commerciale, le social selling et l'e-commerce.
- Personnes visant des fonctions commerciales terrain, sédentaires ou digitales, en BtoB comme en BtoC.

Prérequis :

- Être titulaire du baccalauréat ou d'un diplôme équivalent.
- Maîtrise des bases de l'outil informatique et aisance rédactionnelle.
- Goût du contact client, capacité d'écoute, esprit d'initiative et sens de l'organisation.

Objectifs de la formation

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Cibler et prospecter la clientèle (veille, segmentation, plan de prospection, approche multicanale).
- Négocier et accompagner la relation client (vente-conseil, suivi, fidélisation, gestion des objections).
- Développer la relation client à distance et digitaliser les interactions (CRM, outils de communication, e-relation).
- Animer la relation client digitale et contribuer au développement e-commerce (contenus, parcours, conversion).
- Développer et animer des réseaux (partenaires, distributeurs, prescripteurs, réseaux sociaux et communautés).
- Exploiter les données et indicateurs commerciaux pour piloter l'activité (tableaux de bord, performance, reporting).

FORMATION BTS NDRC

Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Certification visée : RNCP 38368

Modules / blocs	Contenus détaillés (exemples)	Durée
Bloc 1 – Relation client et négociation-vente	Ciblage et prospection • Diagnostic et découverte des besoins • Négociation • Vente-conseil • Suivi et fidélisation • Gestion des litiges et réclamations • Pilotage de l'activité commerciale	Sur 2 ans
Bloc 2 – Relation client à distance et digitalisation	Communication commerciale à distance • Gestion de la e-relation • CRM et base de données clients • Social selling • Digitalisation du parcours client • Animation digitale • E-commerce (conversion, panier, SAV)	Sur 2 ans
Bloc 3 – Relation client et animation de réseaux	Animation réseau de partenaires/distributeurs • Développement de portefeuille • Actions commerciales et événementiel • Recrutement/animation (notions) d'un réseau • Veille et stratégie de présence • Reporting réseau	Sur 2 ans
Enseignements généraux	Culture générale et expression • Langue vivante étrangère (anglais) • Culture économique, juridique et managériale (CEJM) • Culture numérique	Sur 2 ans
Ateliers professionnels & préparation aux épreuves	Études de cas • Mises en situation (vente, entretien, prospection) • Projets digitaux • Examens blancs • Préparation dossiers et oraux • Méthodologie des épreuves	Sur 2 ans
Stage en entreprise (formation initiale)	Immersion en fonction commerciale/marketing • Missions en lien avec les blocs de compétences • Productions et supports exploitables pour la certification selon le règlement d'examen	16 semaines min.

FORMATION BTS NDRC

Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Certification visée : RNCP 38368

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Formation en présentiel.
- Apports théoriques structurés (cours) et entraînements méthodologiques.
- Études de cas, jeux de rôle (prospection/négociation), mises en situation professionnelles.
- Ateliers numériques : CRM, outils collaboratifs, supports de prospection, contenus digitaux, tableaux de bord.
- Accompagnement individualisé : suivi de progression, remédiation et coaching préparation examens.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Évaluations formatives et sommatives tout au long de l'année (devoirs, études de cas, productions).
- Examens blancs et entraînements aux épreuves écrites, pratiques et orales.
- Évaluations et productions liées aux périodes de stage (en formation initiale).
- Présentation aux épreuves certificatives du BTS NDRC conformément au règlement d'examen.

DÉBOUCHÉS ET POURSUITES D'ÉTUDES (EXEMPLES)

- Commercial terrain / attaché commercial, chargé de clientèle (BtoB/BtoC), conseiller commercial.
- Technico-commercial, commercial sédentaire, téléconseiller/chargé de relation client.
- Commercial e-commerce, conseiller client à distance, animateur commercial/assistant marketing (selon expérience).
- Poursuite : licence pro, bachelor commerce/marketing/vente, écoles de commerce (selon parcours).