

BTS NDRC

NÉGOCIATION & DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Le titre BTS NDRC de niveau 5 est enregistré au Répertoire National des Certifications Professionnelles, par décision d'enregistrement de France compétences en date du 01/01/2024 jusqu'au 31/12/2028, sous le numéro **RNCP 38368**.
Code NSF-312

Le BTS NDRC prépare à la gestion et compréhension globale d'un système de relation client omnicanal. Environnement de services, système d'information, applications, logiciels et outils numériques sont au programme.

Cette formation tient pleinement compte de la dématérialisation des échanges commerciaux. Sa validation suppose une pleine maîtrise des nouvelles technologies.

Au-delà, l'enjeu principal des futurs professionnels est de construire une relation commerciale fructueuse et pérenne de la prospection à la fidélisation.

COMPÉTENCES MÉTIERS DÉVELOPPÉES :

- Gestion de la relation client en présentiel et à distance
- Elaboration d'une stratégie omnicanal : e-commerce, applications, réseaux & outils digitaux
- Accompagnement du client dans le processus commercial, en direct ou via un réseau de partenaires
- Animation des aspects numériques et garantie de l'e-reputation de l'entreprise

PERSPECTIVES ET DÉBOUCHÉS :

- Conseiller commercial
- Télévendeur
- Conseiller à distance
- Chargé d'affaires
- Chargé de clientèle
- Animateur commercial site e-commerce

VALIDATION DE LA CERTIFICATION :

- Brevet de Technicien Supérieur
- Diplôme de l'Education Nationale à l'issue de la seconde année délivré par le Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la recherche

PUBLIC :

- Titulaire d'un Baccalauréat (général ou professionnel)
- ou niveau équivalent (enseignement de niveau 4- France Compétences)

NOS PARTENAIRES :



RENTRÉE :
Septembre



RYTHME :
2 jours en cours
3 jours en entreprise



DURÉE :
1350 heures sur 2 ans



STATUT :
Contrat d'apprentissage ou
professionnalisation.



ADMISSION :
sur dossier, tests et entretien
de motivation et de
positionnement

NOTRE ENGAGEMENT

Soutenir l'entrepreneuriat et l'employabilité
des talents en développant leurs compétences
techniques et relationnelles pour qu'ils
s'inscrivent dans la durée.

PROGRAMME

ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL

- Culture générale : écrit, coefficient 3
- Langue vivante : oral, coefficient 3
- Culture économique, juridique & managériale : écrit, coefficient 3

ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL

- Relation clients & négociation-vente (RNCP38368BC01): oral coefficient 5
- Relation clients à distance & digitalisation (RNCP38368BC02): écrit, coefficient 4
- Relation clients & animation de réseaux (RNCP38368BC03): oral, coefficient 3

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Cours en présentiel et distanciel (blended learning)
- Mise en situations professionnelles
- Business Games
- Etudes de cas
- Semaine de création d'entreprise
- Jeux de rôle, battle, débats
Vidéos



NOS CENTRES DE FORMATION :

CAMPUS ANTONY

01 42 37 12 34

101 Rue de la Fontaine Grelot Antony 92160

CAMPUS ORLEANS

02 38 42 76 67

7 Rue Jean-Baptiste Corot, 45100 Orléans

SKALE HANDICAP

handicap@skale-france.com



COÛT DE LA FORMATION : 7 650 € /an

(Salarié, en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation, votre formation est prise en charge par l'OPCO de votre branche professionnelle à confirmer selon votre statut)

COÛT DE LA FORMATION EN INITIAL : 4 800 € /an

TAUX D'OBTENTION DU DIPLÔME 2023

54% Antony
73% Orléans

LA CULTURE DES TALENTS

DEVENEZ L'ACTEUR DE VOTRE APPRENTISSAGE

REJOIGNEZ SKALE DÈS LA RENTRÉE PROCHAINE !