

# 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
- Élaboration 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)
- VAE possible à partir d'une année d'expérience
- [www.vae.gouv.fr](http://www.vae.gouv.fr)
- [Validation des acquis de l'expérience \(VAE\) - Demande de recevabilité \(Formulaire 12818\\*02\) | Service-Public.fr](#)

### NOS PARTENAIRES :



### 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.



**RENTRÉE :**  
Septembre



**RYTHME :**  
2 jours en cours  
3 jours en entreprise



**DURÉE :**  
24 mois, 1351 heures



**STATUT :**  
Contrat d'apprentissage ou professionnalisation



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

# 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
- Études de cas
- Semaine de création d'entreprise
- Jeux de rôle, battle, débats vidéos

## 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

## MODALITÉS D'ACCÈS

**Délai d'accès** : 30 septembre

Intégration possible sous le statut « Stagiaire de la formation professionnelle » (SFP) durant 3 mois après la date de rentrée. La poursuite de la formation après ces 3 mois est liée à la signature d'un contrat d'alternance « Apprentissage ou professionnalisation »

## TAUX D'OBTENTION DU DIPLÔME 2024

87% Antony  
59% Orléans

## NOS CENTRES DE FORMATION :

### CAMPUS ANTONY

01 42 37 12 34  
101 Rue de la Fontaine Grelot Antony 92160

### CAMPUS ORLÉANS

02 38 42 76 67  
7 Rue Jean-Baptiste Corot, 45100 Orléans

### SKALE HANDICAP

handicap@skale-france.com



**LA CULTURE DES TALENTS**

DEVENEZ L'ACTEUR DE VOTRE APPRENTISSAGE  
REJOIGNEZ SKALE DÈS LA RENTRÉE PROCHAINE !