

# BTS NDRC - Négociation et Digitalisation de la Relation Client

En apprentissage – 1<sup>ère</sup> et 2<sup>ème</sup> année – ANNECY

## OBJECTIFS

Obtention du **BTS NDRC**

- Gérer la relation client de la prospection jusqu'à la fidélisation en présentiel, à distance ou via internet
- Piloter, organiser l'activité commerciale
- Négocier et confirmer les ventes
- Exploiter et produire les informations commerciales, assurer le management de l'activité commerciale

## CONTENUS

### • Relation client et négociation-vente

Cibler et prospecter 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 omnicanale  
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

- Culture Générale et expression

## PRÉ-REQUIS

Répondre aux critères d'éligibilité au contrat d'apprentissage

La formation est accessible, sous réserve d'être titulaire d'un BAC Technologique STMG ou d'un BAC Métiers de la Vente et du Commerce

Goût du challenge, esprit d'équipe, autonomie, sens des responsabilités, bon relationnel, respect du client en toute circonstance, envie de se dépasser et d'évoluer

## MODALITÉS D'ADMISSION

Inscription via PARCOURSUP  
Admission sur dossier et entretien

## PUBLIC

Jeunes sous statut scolaire ou apprenti en continuité de parcours  
Accessible aux personnes en situation de handicap

## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Rythme hebdomadaire : **35 h**
- Nombre de participants : **22 maximum**

- **Présentiel** en groupe : alternance d'apports techniques et de travaux pratiques
- Formation individualisée accompagnée
- Formation pratique en atelier ou en situation de travail
- Groupe dédié

## INTERVENANTS

Enseignants titulaires de l'Education Nationale

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Dossier Professionnel
- Épreuves pour chaque bloc de compétences
- La progression des acquis est évaluée régulièrement tout au long de la formation

## VALIDATION

- Niveau 5 (BTS ou BUT)
- RNCP : [38368](#)
- Ministère de l'Education Nationale, de la Jeunesse et des Sports
- Possibilité de valider un/ou des blocs de compétences selon le référentiel

## TARIF

Selon le niveau de prise en charge des contrats d'apprentissage [cf. référentiels dédiés]

- Aucun frais à la charge de l'apprenti
- Frais pédagogiques pris en charge par l'OPCO ou l'entreprise d'après les modalités des branches professionnelles

Nous consulter pour un parcours personnalisé sur mesure

## MODALITÉS DE FINANCEMENT

Contrat d'apprentissage

## DURÉE INDICATIVE

Durée totale maximale : **1607 h / an**

En centre : **675 h**

En entreprise : **932 h**

Cette durée est ajustable en fonction des dispenses d'examen

## DÉLAI D'ACCES

1 session par an en septembre

## DATES PRÉVISIONNELLES

**Du 02/09/2024 au 30/06/2026**



## CONTACTS COMMERCIAUX ET LIEUX

Lycée C. Baudelaire – ANNECY

**Cyrille COURSON** – Coordonnateur – **04 50 97 22 59**  
[cyrille.courson@gmail.com](mailto:cyrille.courson@gmail.com)

**Romain DURAND** - Coordonnateur – **04 50 97 22 59**  
[romain.durand@gmail.com](mailto:romain.durand@gmail.com)



Le lycée est accessible aux personnes en situation de handicap

## POURSUITE D'ÉTUDES

Attaché commercial (réseau Négoventis), Licence pro mention assurance, banque, finance : chargé de clientèle, Licence pro mention commercialisation de produits et service, Licence pro mention e-commerce et marketing numérique, Licence pro mention métiers du marketing opérationnel

## MÉTIERS / DEBOUCHÉS

Chargé clientèle, Attaché commercial, Chargé d'affaires, Assistant manager, Téléconseiller

→ Plus d'informations

[BTS négociation et digitalisation de la relation client - Onisep](#)

## LES + DE LA FORMATION

- Taux de réussite aux examens\*\* = **67 %**
- Taux de satisfaction\* = **85.1 %**
- Taux d'insertion professionnelle\* = **56%**

Source 2023

\*Taux calculés sur l'ensemble des formations en apprentissage du GSHS

\*\*Taux calculé pour le diplôme

