

## Fiche programme BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR BTS NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT APPRENTISSAGE

Code RNCP : **38368** – Date d'échéance de l'enregistrement : **31/12/2028**

Certificateur : Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche (examens pilotés par le Ministère de l'Education Nationale)

Code diplôme : **320-31212**

### PUBLIC VISÉ ET PRÉREQUIS

Le candidat doit être titulaire du diplôme national du baccalauréat ou titre diplômant de niveau 4 ou début d'études supérieures.

### OBJECTIFS DU DIPLÔME

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.

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.

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.

### DÉBOUCHÉS et POSTES VISÉS

- 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 – Télécopieur – Téléprospecteur
- Animateur commercial site e-commerce - Assistant responsable e-commerce - Commercial e-commerce - Commercial web-e-commerce
- Marchandiseur - Chef de secteur - e-marchandiseur
- Animateur réseau - Animateur des ventes
- Conseiller - Vendeur à domicile - Représentant - Ambassadeur

### MODALITÉS DE SUIVI, D'ÉVALUATION

Evaluation professionnelle en entreprise. Evaluations formatives et sommatives régulières rythmées par l'organisation semestrielle de la formation. 3 sessions d'examens blancs sur les 2 ans.

Les évaluations finales sont pilotées par le Ministère de l'Education Nationale : CCF (Contrôle en cours de formation) et/ou examen final ponctuel oral et/ou écrit en fonction des unités d'enseignement.

### MOYENS TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

Modalités pédagogiques : Cours en présentiel. Formateurs professionnels et enseignants. Les études se déroulent sur deux années. Les cours sont répartis sur des semaines complètes (voir planning de formation)

#### Locaux et équipements :

Locaux : au cœur de Nantes (quartier Graslin)

Équipement : mise à disposition d'outils informatiques, salles équipées de vidéoprojecteur, centre de documentation multimédia.

Accessibilité : l'établissement facilite l'accès à la formation de toute personne à besoins éducatifs particuliers. Notre référente handicap ([inclusion@ims-nantes.com](mailto:inclusion@ims-nantes.com)) accompagne l'apprenti bénéficiaire pour la mise en place de ses aménagements spécifiques.

### DURÉE

La formation se déroule de septembre à juin sur les 2 années. 1350 heures de formation minimum.

## CONDITIONS D'ADMISSION

Inscription sur PARCOURSUP + Étude des candidatures à partir de décembre sur dossier scolaire et sur entretien individuel.

## CONDITIONS FINANCIERES

COÛT POUR L'ALTERNANT : Aucun frais de formation en contrat d'apprentissage.

COÛT POUR LES ENTREPRISES : Prise en charge des frais de formation par l'OPCO selon les niveaux de prise en charge en vigueur.

Seul le salaire de l'apprenti restera à la charge de l'entreprise.

## LIEU DE FORMATION ET CONTACTS

IMS NANTES – 7 rue Bréa – 44000 NANTES - Contact : Axelle DE LEENHEER

## CONTENU PÉDAGOGIQUE

<b>Unité d'enseignement Bloc de compétences</b>	<b>Compétences visées</b>	<b>Modalités d'évaluation</b>
U1 - Culture générale et expression	<b>Appréhender et réaliser un message écrit :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Respecter les contraintes de la langue écrite</li><li>• Synthétiser des informations</li><li>• Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture</li></ul> <b>Communiquer oralement :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• S'adapter à la situation</li><li>• Organiser un message oral</li></ul>	Evaluations écrites.  Epreuve ponctuelle finale écrite
U2 - Communication en Langue Vivante Etrangère	<b>Niveau B2 du CECRL pour les activités langagières suivantes :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Compréhension de documents écrits</li><li>- Production écrite</li><li>- Compréhension de l'oral</li><li>- Production et interactions orales</li></ul>	Evaluations écrites et orales  Epreuve ponctuelle finale orale
U3 - Culture économique, juridique et managériale	<ul style="list-style-type: none"><li>• Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée</li><li>• Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale</li><li>• Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales</li><li>• Établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique</li><li>• Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée</li></ul>	Evaluations écrites.  Epreuve ponctuelle finale écrite
Unité U4 -Relation client et négociation-vente	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cibler et prospector la clientèle</li><li>• Négocier et accompagner la relation client</li><li>• Organiser et animer un évènement commercial</li><li>• Exploiter et mutualiser l'information commerciale</li></ul>	Evaluations écrites et/ou orales CCF - 2 situations d'évaluation
U5 - Relation client à distance et digitalisation	<ul style="list-style-type: none"><li>• Maîtriser la relation omnicanale</li><li>• Animer la relation client digitale</li><li>• Développer la relation client en e-commerce</li></ul>	Evaluations écrites et/ou orales. Epreuve ponctuelle finale écrite et pratique
U6 - Relation client et animation de réseaux	<ul style="list-style-type: none"><li>• Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs</li><li>• Développer et animer un réseau de partenaires</li><li>• Créer et animer un réseau de vente directe</li></ul>	Evaluations écrites et/ou orales.  CCF - 2 situations d'évaluation

Unité d'enseignement Bloc de compétences	Compétences visées	Modalités d'évaluation
UF1 : Communication en Langue vivante étrangère 2	<b>Bloc facultatif</b> <b>Niveau B1 du CECRL pour les activités langagières suivantes :</b> - Compréhension de documents - Production et interactions orales	Evaluations écrites et orales Epreuve ponctuelle finale orale

### MODALITÉS DE VALIDATION DU DIPLOME

Le diplôme est obtenu par l'obtention d'une note moyenne supérieure à 10/20 à l'ensemble des épreuves. La validation par le candidat d'une unité constitutive du diplôme donne lieu à l'attribution du bloc de compétences correspondant.

Le candidat ayant déjà validé des blocs de compétences peut être dispensé des épreuves correspondantes. En cas d'échec à l'examen, seules les notes égales ou supérieures à 10, obtenues à une épreuve ou à une sous-épreuve peuvent être conservées pendant 5 ans à compter de leur date d'obtention.

### PASSERELLES ET EQUIVALENCES

Le BTS s'inscrit dans le système européen Licence, Master et Doctorat (LMD), au sein des études menant au grade de licence, ce qui favorise les passerelles, essentiellement avec les licences professionnelles ou le Bachelor Universitaire et Technologique (BUT).

L'obtention du BTS emporte l'acquisition de 120 crédits européens. Pas d'équivalence.