BTS NDRC

Négociation et Digitalisation de la Relation Client

TYPE DE DIPLÔME	DURÉE FORMATION	NIVEAU D'ENTRÉE	TYPE FORMATION
BAC +2	2 ANS	NIVEAU 4	APPRENTISSAGE



>>> OBJECTIFS DE LA FORMATION

Le titulaire du **BTS NDRC** est un manager commercial qui gère l'intégralité de la relation client (en présentiel, à distance, via internet) de la prospection à la fidélisation. Professionnel de la **négociation commerciale**, il pilote et organise l'activité commerciale, négocie et assure les ventes, exploite et produit des informations commerciales, assure le management de l'activité commerciale et participe à la mise en œuvre et à l'évolution de la politique commerciale.

Public concerné	Prérequis	Modalités et délais d'accès
16 à 29 ans révolus / Sans restriction d'âge pour les candidats reconnu travailleur handicapé ou sportif de haut niveau	Etre titulaire d'un diplôme de niveau 4	Evaluation + analyse du dossier de candidature. Le démarrage en entreprise peut se faire jusqu'à 3 mois avant ou 3 mois après le démarrage de la formation

>>> MODALITÉS PRATIQUES

- *Durée de la formation* : 2 ans (1350 heures de formation)
- *Dates de formation* : de septembre à juin
- *Lieu* : centre de formation Groupe EPID-VAUBAN Dunkerque
- *Effectif* : 5 à 16 participants
- *Rythme* : 2 jours en formation / 3 jours entreprise
- *Tarifs* : ***Article L.6211-1 : « La formation est gratuite pour l'apprenti et pour son représentant légal. »*** **+ coût pris en charge par l'OPCO : 8500 €**

Selon le décret n°2019-956 du 13 septembre 2019 « fixant les niveaux de prise en charge des contrats d'apprentissage ».

Le tarif de la formation est aligné sur le montant de la prise en charge de l'opérateur de compétences concerné. Il peut varier selon la convention collective dont dépend l'employeur de l'apprenti, et selon les besoins particuliers de celui-ci (complément de prise en charge pour les apprentis en situation de handicap).

Zéro reste à charge pour l'entreprise du secteur privé.

Les employeurs du secteur public répondent à l'article L.6227-6 du code du travail : « Les personnes morales mentionnées à l'article L.6227-1 prennent en charge les coûts de la formation de leurs apprentis dans les centres de formation d'apprentis qui les accueillent (…) », à l'exception du secteur public territorial qui bénéficie du décret n° 2020-786 du 26 juin 2020 relatif aux modalités de mise en œuvre de la contribution du Centre national de la fonction publique territoriale au financement des frais de formation des apprentis employés par les collectivités territoriales et les établissements publics en relevant.

>>> OBJECTIFS PROFESSIONNELS

- Cibler et prospecter la clientèle,
- Négocier et accompagner la relation client,
- Organiser et animer un commercial,
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale.






BTS NDRC

Négociation et Digitalisation de la Relation Client

TYPE DE DIPLÔME	DURÉE FORMATION	NIVEAU D'ENTRÉE	TYPE FORMATION
BAC +2	2 ANS	NIVEAU 4	APPRENTISSAGE



>>> ACCESSIBILITÉ

- Conditions d'accueil et d'accès des publics en situation de handicap : locaux, adaptation des moyens de la prestation
- Locaux : Réglementation ERP – Locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Service handicap du CFA Jean Bosco : handicap@cfajeanbosco.fr
Service mobilités du CFA Jean Bosco : mobilite@cfajeanbosco.fr

>>> MODULES DE FORMATION

Modules		
Culture générale et expression	Relation Client et Négociation vente	Relation Client à distance et digitalisation
Communication en langue vivante et étrangère	Culture économique, juridique et managériale	Relation Client et animation de réseaux

>>> MODALITÉS D'EXAMEN ET VALIDATION

- Mise en situation
- Examen blanc
- Interrogations
- Devoirs surveillés
- Exercices pratiques et interactifs (écrits et oraux)

Diplôme Education nationale de niveau 5, BTS « Négociation et Digitalisation de la Relation Client» enregistré sous le code RNCP 38368 à date d'échéance de l'enregistrement 31/12/2028

>>> POURSUITE D'ÉTUDES ET/OU DÉBOUCHÉS

Le BTS a pour objectif l'insertion professionnelle mais avec un très bon dossier ou une mention à l'examen, une poursuite d'études est envisageable en licence professionnelle du domaine commercial, en licence LMD (L3 en économie-gestion ou en sciences de gestion), en école supérieure de commerce ou de gestion ou en école spécialisée (écoles du réseau EGC, formations Négoventis etc.) par le biais des admissions parallèles. Il peut également entrer dans la vie active avec plusieurs débouchés ou poursuite de parcours à voir sur le lien ci-dessous : *https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38368/*

>>> CONTACT(S)

Secrétariat (pour le retrait de dossier)
Marie-Amélie HEDIN
Mail : m.hedin@epid-vauban.fr
Téléphone : 03.28.29.22.96

Chargée de développement du groupe
Conseils, entretiens et recrutement
Audrey MACREL
Mail : a.macrel@epid-vauban.fr
Téléphone : 06.29.61.22.15

>>> RÉSULTATS DE LA SESSION 2025

60 %	62 %	80 %	22 %
DE POURSUITE D'ÉTUDE	DE RÉUSSITE AUX EXAMENS	D'ACCÈS À L'EMPLOI À 6 MOIS	DE RUPTURE DE CONTRAT

>>> VALEUR AJOUTÉE

Accompagnement, notre centre est équipé d'un point écoute pour les alternants.