

Rentrée Septembre 2025

# BTS négociation et digitalisation de la relation client (NDRC)

code RNCP : RNCP38368

## Objectifs de la Formation :

- Mener une négociation commerciale en face à face et conclure des ventes complexes (**bloc 1 / U4**)
- Gérer la relation client via les canaux digitaux et organiser une relation client à distance performante (**Bloc 2 / U5**)
- Développer et animer un réseau de partenaires et prescripteurs (**Bloc 3 / U6**)  
**Bloc générale : (U1 À U3).**
- Maîtriser la communication écrite/orale dans un cadre professionnel. (**U1**)
- Mener une communication commerciale à l'international. (**U2**)
- Comprendre les mécanismes de l'économie d'entreprise, du droit commercial et du management d'équipes. (**U3**)

## Public visé :

- Jeunes de 18 à 29 ans
- Demandeurs d'emploi
- Personnes en reconversion
- Salariés dans le cadre du dispositif Pro-A

## Financement :

- ✓ Prise en charge par l'OPCO de l'entreprise selon les niveaux de prise en charge fixés par France Compétences.
- ✓ L'alternant est salarié de l'entreprise, rémunéré selon un pourcentage du SMIC (ou du salaire conventionnel).

## Débouchés :

À l'issue de la formation, les diplômés pourront accéder aux postes :

- Négociateur technico-commercial
- Chargé de clientèle
- Commercial terrain BtoB/BtoC
- Business developer
- Conseiller commercial multicanal
- Animateur réseau / Responsable de secteur

 niveau de diplôme : 5 (Bac + 2)  Durée de la formation : 24 mois en alternance  Volume horaire : 1352h de formation  1j centre / 4 jours entreprise + 1 semaine complète tous les 2 mois

## Méthodes pédagogiques

- Études de cas réels d'entreprises
- Jeux de rôles (vente, négociation, gestion d'objections)
- Simulations de situations professionnelles (appels, mails, visio)
- Mise en situation concrète sur supports numériques (CRM, ERP, outils collaboratifs)
- Coaching individualisé
- Suivi en entreprise (fiche tuteur + livret de progression)

## Modalités d'évaluation

- QCM, kahoot, jeux de rôles, soutenances orales, livrables, oraux blancs, cas pratiques
- Dossiers professionnels, projet tutoré, plateforme e-learning, suivi des objectifs par coaching.
- Mensuelle ou Trimestrielle (oraux blancs/évaluations par bloc)





## Prérequis :

- Goût pour la relation client
- Aisance orale et écrite
- Intérêt pour les outils numériques et la communication



## Certification :

Le titre professionnel est délivré par le Ministère du Travail et est inscrit au RNCP, niveau 5 (équivalent BAC +2).

« **Un accompagnement individualisé,** au cœur de notre démarche pédagogique »

# FORMATION EN ALTERNANCE

**INSCRIVEZ-VOUS**



## Compétences visées :

### ◆ 1. Compétences commerciales et relationnelles :

- Réaliser une prospection multicanale (physique, téléphone, e-mail, digital)
- Mener une négociation commerciale efficace
- Adapter sa posture au client BtoB ou BtoC
- Fidéliser et développer un portefeuille clients
- Personnaliser la relation commerciale

### ◆ 2. Compétences digitales :

- Utiliser les outils numériques (CRM, campagnes e-mail, réseaux sociaux)
- Gérer la relation client à distance (téléphone, visio, chat...)
- Digitaliser les processus de vente et de fidélisation
- Exploiter les données clients pour cibler et optimiser l'action commerciale

### ◆ 3. Compétences d'animation de réseaux :

- Développer et entretenir un réseau de partenaires, distributeurs, prescripteurs
- Créer et animer des communautés (clients, ambassadeurs...)
- Organiser des événements pour renforcer la relation commerciale
- Evaluer la performance des actions réseau

### ◆ 4. Compétences en communication :

- Rédiger des supports professionnels clairs et structurés
- Argumenter à l'oral comme à l'écrit

- Adapter son discours aux différents interlocuteurs (clients, partenaires...)

### ◆ 5. Compétences en environnement économique et juridique :

- Comprendre le fonctionnement de l'entreprise dans son contexte économique
- Identifier les règles juridiques encadrant la relation client
- Appréhender les styles de management et l'organisation interne

### ◆ 6. Compétences linguistiques :

- Communiquer en langue étrangère dans un contexte professionnel
- Participer à des échanges commerciaux internationaux (oraux et écrits)



## Un coaching en entreprise ciblé et aligné :

Chaque alternant bénéficie d'un **coaching individualisé** en entreprise, orchestré par nos formateurs en lien avec le tuteur. Ce coaching vise à :

- Mettre en pratique les compétences du référentiel RNCP dans des situations réelles.
- Adapter les objectifs de formation aux missions réelles du poste.
- Créer un fil rouge entre le centre et l'entreprise, pour

**garantir cohérence et progression.**

Pour tous renseignements, merci de nous contacter par téléphone au 07-60-40-42-42 ou par email sur [contact@formprotech.fr](mailto:contact@formprotech.fr)