

## BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT



### Présentation :

« Le technicien supérieur Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC) s'inscrit dans un contexte de mutations profondes et permanentes des métiers commerciaux [...]. Commercial généraliste, il exerce dans tous les secteurs d'activités et dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle [...] Le technicien supérieur NDRC est un expert de la relation client considérée sous toutes ses formes (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité.

Il exerce son activité dans toute forme d'organisation [...] proposant des biens ou des prestations de services, quelle que soit sa taille, dès lors qu'elle met en œuvre une démarche commerciale » (*Extrait du référentiel de l'Éducation Nationale*)

***Ces formations sont ouvertes à toutes et à tous, sans distinction de genre.***

### Prérequis d'accès à la formation et modalités de réalisation :

- Contrat d'apprentissage : être titulaire du BAC (ou titre/diplôme de niveau 4)
- Contrat de professionnalisation, dispositif de reconversion ou promotion par alternance (ex période de professionnalisation), CPF de transition (ex Congé Individuel de Formation) : chaque profil est particulier, nous contacter.

### Objectif de la formation :

Obtenir le Brevet de Technicien Supérieur **NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT** diplôme de niveau 5 délivré par le Ministère de l'Enseignement Supérieur, de la Recherche et de l'Innovation, enregistré le 11/12/2023 au RNCP sous le code 38368, code NSF : 312 commerce-vente.

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38368/>

La formation s'envisage dans son intégralité : pas de validation par blocs de compétences.



### À l'issue de la formation, le stagiaire doit être apte à :

- |                                                     |                                                          |
|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| - Cibler et prospecter la clientèle                 | - Animer la relation client digitale                     |
| - Négocier et accompagner la relation client        | - Développer la relation client en e-commerce            |
| - Organiser et animer un événement commercial       | - Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs |
| - Exploiter et mutualiser l'information commerciale | - Développer et piloter un réseau de partenaires         |
| - Maîtriser la relation client omnicanale           | - Créer et animer un réseau de vente directe             |

### Le stagiaire apprendra à développer ces compétences et pourra les mettre à disposition de l'entreprise :

- |                                                  |                                           |
|--------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| - Autonomie et réactivité                        | - Sens de l'objectif et de l'organisation |
| - Sens aigu du service et de l'expérience client | - Bonne relation client                   |
| - Capacité à interagir sur différents supports   |                                           |

### Ces compétences seront enrichies de connaissances dans les domaines suivants :

- |                                                       |                       |
|-------------------------------------------------------|-----------------------|
| - Marketing                                           | - Management          |
| - Communication et négociation                        | - Gestion commerciale |
| - Savoirs rédactionnels, juridiques et technologiques |                       |



## **Dans son entreprise, le titulaire du BTS NDRC assure notamment :**

- Le développement de la clientèle,
- La négociation,
- La gestion et l'animation de la relation client, notamment la relation à distance,
- L'animation de ses différents réseaux (distributeurs, partenaires, vente directe...).

Il exerce son métier dans un contexte de digitalisation de l'activité commerciale, utilisant ses outils et techniques à chaque étape de ses différentes missions.

## **Les entreprises dans lesquelles peut s'exercer la formation :**

Toutes forme d'organisation proposant des biens ou des prestations de services, quelle que soit sa taille, dès lorsqu'elle met en œuvre une démarche commerciale.

## **Les postes dans lesquels vous pourrez exercer votre alternance :**

Vendeur(se) – Représentant(e) - Commercial(e) terrain – Négociateur(ice) – Conseiller(ère) commercial(e) - Technico-commercial(e) – Téléconseiller(ère) – Conseiller(ère) client à distance – Téléprospecteur(ice) – Animateur(ice) commercial(e) site e-commerce - Assistant(e) responsable e-commerce - Commercial(e) e-commerce – Animateur(ice) réseau – Animateur(ice) des ventes - Etc.

## **Poursuite d'études et débouchés professionnels :**

Poursuites d'études : Licence - Bachelor - Master

Débouchés professionnels : un Brevet de Technicien Supérieur est un Diplôme technologique de fin d'études permettant de rentrer dans la vie active.

**Durée de la formation :** de 18 à 24 mois, 12 mois pour les CPF de transition professionnelle

**Modalités et délais d'accès :** dossier de candidature et entretien individuel.

Le démarrage de la formation a lieu au mois de septembre.

Les candidats peuvent déposer leur candidature via Parcoursup pour les élèves scolarisés. Dans les autres cas, les dossiers de candidature peuvent être envoyés dès le mois de mars via notre site [www.gpei.fr](http://www.gpei.fr) et jusqu'à fin décembre de l'année de début de la formation. Étant entendu que la formation ne peut se poursuivre jusqu'au bout que si le candidat a signé un contrat d'alternance avec une entreprise d'accueil.

**Nombre minimum et maximum de stagiaires par session :** de 6 à 24.

## **Programme de la formation :**

- Culture générale et expression
- Langue vivante 1
- Culture économique, juridique et managériale
- Pôle d'activités 1 : Relation client et négociation vente
- Pôle d'activités 2 : Relation client à distance et digitalisation
- Pôle d'activités 3 : Relation client et animation réseau
- Professionnalisation (Ateliers)

**Lieu de la formation :** GPEI - Espace Antibes N°17 - 2208 Route de Grasse - 06600 Antibes



**Méthodes mobilisées :** Cours collectifs, formation en présentiel sauf nécessité d'adaptation du parcours de formation (handicap) . Alternance de cours théoriques, études de cas, mises en situation.

**Modalités d'évaluation et organisation de l'examen :** L'examen est organisé par le Ministère de l'Éducation Nationale, de la Jeunesse et des Sports. Les épreuves se déroulent généralement sur les mois de mai et juin. *Les indicateurs communs d'appréciation sont disponibles sur notre site internet [www.gpei.fr](http://www.gpei.fr)*

**Formalisation à l'issue de la formation :** Le **Brevet de Technicien Supérieur (BTS)**, diplôme national de l'enseignement supérieur français (niveau 5) est délivré aux candidats ayant obtenu une moyenne au moins égale à 10. De plus une attestation de réalisation sera remise. *Bénéfice de notes candidats ajournés : les notes supérieures ou égales à 10 sur 20 sont conservées 5 ans à compter de leur date d'obtention (art. D643-15 du Code de l'Éducation).*

**Accessibilité :** Le CFA est en mesure d'accueillir les étudiants atteints de handicap, notamment les PMR. Selon le contexte et le profil du candidat, un entretien préalable peut se dérouler en visioconférence. Les cours peuvent être adaptés selon le type de handicap (distanciel, utilisation d'un ordinateur en cours, évaluations à durée adaptée...). Le référent handicap au sein de l'établissement, Mme Cathy LECLERE ([cathy@gpei.fr](mailto:cathy@gpei.fr)), pourra sur demande procéder à une analyse du besoin, assurera le lien avec les équipes pédagogiques pour l'adaptation du parcours de formation et orientera l'étudiant lors de ses démarches de demande d'aménagement pour le passage de l'examen..

**Mobilité nationale et internationale :** le référent est Mme Marilou Pellattiero ([mpellattiero@gpei.fr](mailto:mpellattiero@gpei.fr))

#### Statut :

- Salarié en contrat de professionnalisation : rémunération de 55% à 100% du SMIC ou SMC
- Apprenti : rémunération de 27% du SMIC ou SMC de 16 à 17 ans, de 43% à 100% du SMIC ou SMC (18 ans et +)
- Salarié en reconversion ou promotion par alternance,
- Salarié utilisant le CPF de transition professionnelle.

**Tarifs :** Aucun coût à la charge de l'étudiant-salarié (sauf fournitures scolaires et livres).

Un ordinateur portable personnel (PC) équipé d'une suite bureautique (tableur, traitement de texte et logiciel de présentation assistée au minimum) est fortement recommandé.

#### Coordonnées et contacts :

**Référent GPEI :** Valérie FOURNIER, [valerie@gpei.fr](mailto:valerie@gpei.fr)

#### GPEI

Espace Antibes N°17  
2208, route de Grasse  
06600 Antibes  
04 92 91 96 70  
[www.gpei.fr](http://www.gpei.fr)

Créé en 1999, GPEI est un OF-CFA, situé à Antibes et spécialiste de la formation dans le secteur tertiaire.

GPEI est membre de la Fédération Européenne Des Écoles (FEDE)

GPEI est certifié Qualiopi

