

CODE DIPLOME : 32031212**CODE RNCP : 38368****OBJECTIFS****Activités visées :**

- Développement de clientèle
- Négociation, vente et valorisation de la relation client
- Animation de la relation client
- Veille et expertise commerciales
- Gestion de la relation client à distance
- Gestion de la e-relation
- Gestion de la vente en e-commerce
- Animation de réseaux de distributeurs
- Animation de réseaux de partenaires
- Animation de réseaux de vente directe

Compétences attestées :

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

ENTREPRISE D'ACCUEIL

Le titulaire du BTS NDRC exerce son activité dans toute forme d'organisation – artisanale, commerciale ou industrielle, associative, publique – proposant des biens ou des prestations de services, quelle que soit sa taille, dès lors qu'elle met en œuvre une démarche commerciale.

Il assure la prise en charge internalisée ou externalisée de tout type de relation client.

Le positionnement généraliste du diplôme BTS NDRC permet à son titulaire d'exercer dans tous les domaines d'activités sans exclusion, même si cette diversité peut exiger l'acquisition de compétences sectorielles complémentaires.

CERTIFICATEUR

Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche

Date de l'enregistrement : 11-12-2023

Date d'échéance de l'enregistrement : 31-12-2028

NIVEAU de SORTIE

Titre reconnu par l'État de niveau 5, équivalent à un BAC+2

CONTACT CFP-CFA MONTPLAISIR

14 rue B.de Laffemas, BP 20072, 26903 Valence CEDEX 9

04.75.82.16.90

secretariat.cfp@ensemble-montplaisir.org

www.cfp-montplaisir.org**Responsable pédagogique :** Marie-Claude Nouaille Degorce – marie.nouaille@ensemble-montplaisir.org**Directrice du CFA :** Nathalie Cornut-Chauvinc – nathalie.cornut@ensemble-montplaisir.org

DURÉE DE LA FORMATION

CONTRAT D'APPRENTISSAGE

1 350 heures (sur 2 ans)

Démarrage en septembre

CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

1124 heures (sur 2 ans)

Démarrage en septembre

Autres
situations :
nous
contacter !

COÛT DE LA FORMATION

La formation est éligible à la prise en charge financière par l'Opérateur de Compétences (OPCO) de l'entreprise d'accueil.

CONTRAT D'APPRENTISSAGE

Coût annuel moyen préconisé par France Compétences :
7618 €

CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

9.90 eurosTTC/heure
TVA non applicable selon l'Art.293b du code général des impôts

DURÉE DU CONTRAT

2 ans, modulable en fonction du positionnement*
(jusqu'à 1 an supplémentaire pour les personnes en
situation de handicap).* Positionnement : Personnalisation du parcours possible en
fonction du parcours antérieur et des résultats d'une évalua-
tion diagnostique, avec entrée décalée sur parcours possible.

RYTHME DE L'ALTERNANCE

En moyenne 1 semaine au CFP/CFA, 1 semaine en
entreprise. Le calendrier peut varier pour tenir compte
des périodes d'activité fortes en entreprise.
Le calendrier d'alternance est remis lors de l'inscription

PRÉREQUIS

CONTRAT D'APPRENTISSAGE

- **Âge** : jusqu'à 29 ans révolus. Autres profils, nous contacter
- **Niveau d'entrée** : Titulaire d'un bac général, technologique ou professionnel.
- **Motivation** à exercer le métier visé et pour la formation en alternance.

CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

- **Âge** : jusqu'à 25 ans révolus. Autres profils, nous contacter
- **Niveau d'entrée** : Titulaire d'un bac général, technologique ou professionnel.
- **Motivation** à exercer le métier visé et pour la formation en alternance.

MÉTHODES MOBILISÉES

Formation par alternance.

Les formateurs construisent des séquences d'apprentissage selon le programme de formation et le métier préparé. Des outils de liaison relatifs au suivi de l'apprentissage sont mis en place, en particulier le livret d'apprentissage dont l'utilisation est obligatoire.

- Trois visites de suivi sont menées par les formateurs durant la formation, et un dialogue régulier est noué avec les tuteurs.
- Pédagogie active privilégiant :
 - Les mises en situation (exercices pratiques, jeux de rôle)
 - La mobilisation des savoirs acquis en cours théoriques sur l'élaboration de projets
 - Une organisation coopérative des apprentissages
 - Accompagnement personnalisé
 - Environnement numérique de travail : Ecole Directe et Teams

CONTENU de la FORMATION

Matières générales :

- Culture générale et expression
- Culture économique, juridique et managériale
- Anglais

Matières professionnelles :

- Relation client et négociation-vente
- Relation client à distance et digitalisation
- Relation client et animation de réseaux
- Atelier de professionnalisation

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Afin d'aider l'apprenti(e) à progresser, des évaluations régulières lui permettent de se situer par rapport aux objectifs à atteindre :

- Évaluation des acquis en centre de formation (Quizz, QCM, Devoirs surveillés, Productions personnelles, Entraînement aux épreuves/BTS Blancs, Questionnaire oral...)
- Évaluation en entreprise (Entretiens tripartites avec le Maître d'apprentissage/Tuteur)
- Entretiens individuels d'évaluation formative, de régulation, de bilan jusqu'à l'inscription à la certification visée
- 4 conseils de formation et 4 bulletins de notes

ÉVALUATION CERTIFICATIVES/SESSION D'EXAMEN

Sessions d'examen adaptées aux situations de handicap.

Epreuves	Coefficient	Type	Forme
E1 : Culture générale et expression	3	Ponctuelle	Ecrite
E2 : Communication en langue vivante étrangère 1	3	Ponctuelle	Orale
E3 : Culture économique juridique et managériale	3	Ponctuelle	Ecrite
E4 : Relation client et négociation-vente	5	CCF	Orale
E5 : Relation client à distance et digitalisation	4	Ponctuelle	Ecrite et pratique
E6 : Relation client et animation de réseaux	3	CCF	Orale
EPI : Communication en langue vivante étrangère 2 *		Ponctuelle	Orale

Les candidats titulaires d'un BTS d'une autre spécialité, d'un DUT ou d'un diplôme national de niveau III ou supérieur seront, à leur demande, dispensés de subir l'épreuve U1 Culture générale et expression » ainsi que l'unité U2 Communication en langue vivante étrangère. Les candidats titulaires d'un BTS d'une autre spécialité, d'un DUT ou d'une licence ayant validé une unité d'enseignement de droit, économie et management au cours de leur formation seront, à leur demande, dispensés de subir l'unité U3 « Culture économique, juridique et managériale ».

* La langue vivante étrangère choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire. Seuls les points au-dessus de la moyenne peuvent être pris en compte.

RÉFÉRENCES : TAUX MOYENS DU CFP MONTPLAISIR

	2025	2024	2023
Taux de réussite - Toutes formations en alternance CFP/CFA Montplaisir	87,5%	80,0%	74,2%
Taux de réussite BTS NDRC - CFP/CFA Montplaisir	85%	94,0%	69,6%
Taux de présentation à l'examen	93%	100,0%	100,0%
Taux de réussite BTS NDRC - ACADÉMIQUE	82,2%	80,9%	78,0%
Parcours Post-formation - BTS NDRC CFP/CFA Montplaisir			
* Enquête réalisée 6 mois après la fin de formation			
Taux d'insertion professionnelle global*	90,9%	92,3%	100,0%
Dont taux d'insertion professionnelle par l'apprentissage*	54,5%	76,9%	57,1%
Taux de poursuite d'étude hors apprentissage*	9,1%	0,0%	0,0%
En recherche d'emploi ou autres (cesure,...)*	0,0%	7,7%	0,0%

APRÈS LA FORMATION

SUITES DE PARCOURS POSSIBLES / PASSERELLES :

BACHELOR (3ème année)

Marketing et communication, Conseiller financier et gestion de patrimoine, Management et gestion des ressources humaines.

LICENCES PROFESSIONNELLES :

- Métiers du commerce international
- Commerce et distribution
- E-commerce et marketing numérique
- Manager technico-commercial
- Commercialisation de produits bancaires
- Marketing des produits financiers et d'assurance

DÉBOUCHES PROFESSIONNELS :

La dénomination des emplois relevant des activités du titulaire du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client varie en fonction du type d'activités, de la taille de l'organisation ainsi que des domaines de la relation client. Il accède en fonction de son expérience et des opportunités à plusieurs niveaux de responsabilité.

Les appellations les plus courantes des emplois relevant du champ professionnel en primo insertion sont les suivantes :

- 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 - Téléacteur - Téléprospecteur - Technicien de la vente à distance de niveau expert - 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 - etc.

En termes d'évolution professionnelle, le titulaire du BTS NDRC peut accéder aux emplois suivants :

- Superviseur
- Responsable d'équipe
- Animateur plateau
- Manager d'équipe
- Responsable e-commerce
- Rédacteur web e-commerce
- Animateur commercial de communautés web
- Responsable de secteur
- Chef de réseau
- Directeur de réseau
- Responsable de réseau
- Animateur de réseau
- Responsable de zone
- etc.