

BTS négociation et digitalisation de la relation client

Brevet de technicien supérieur

Bac + 2

Niveau européen 5 : Savoirs étendus, spécialisés, factuels et théoriques

[Code Certif Info N° 100357]



Descriptif, Objectif et Programme

Descriptif

Le titulaire du BTS Négociation et digitalisation de la relation client (NDRC) est un commercial généraliste qui met en oeuvre une stratégie commerciale et marketing afin de nouer une relation de proximité avec le client. Il gère de multiples points de contacts dans le cadre d'une stratégie omnicanale. Il possède une solide culture numérique. Il accompagne le client tout au long du processus commercial et intervient avant, pendant et après l'achat. 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. Il porte les valeurs et la culture de l'organisation pour son propre compte ou celui d'un commanditaire. Il est capable de s'adapter aux exigences de son activité et réalise ses missions dans le respect des règles éthiques et déontologiques. Dans une constante relation client, il assure les fonctions de prospection de clientèle, de négociation-vente et d'animation de réseaux. Il maîtrise la relation client omnicanale et développe la relation client en e-commerce. Il développe et pilote un réseau de partenaires et anime un réseau de vente directe.

Activités visées :

- Mise en oeuvre d'une stratégie commerciale et marketing
- Création de relations commerciales de proximité avec un client
- Gestion de multiples points de contact d'une relation omnicanale
- Actions de communication internes et externes
- Fonctions de prospection clientèle, négociation-vente et d'animation de réseaux
- Développement de la relation client en e-commerce
- Développement et pilotage d'un réseau de partenaires
- Animation d'un réseau de vente directe

- Veille au respect des règles éthiques et déontologiques

Objectif

- 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
- Respecter les contraintes de la langue écrite
- Synthétiser des informations
- Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture
- S'adapter une situation d'échange
- Organiser un message oral
- Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale
- Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales
- Établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique
- Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée

Poursuite et débouchées

Débouchés

Secteurs d'activités :

Commerce ; réparation d'automobiles et de motocycles

Toute forme d'organisation : artisanale, commerciale ou industrielle, associative, publique proposant des biens ou des prestations de services dès lors qu'une démarche commerciale est mise en oeuvre

Type d'emplois accessibles :

- Vendeur
- Représentant
- Commercial terrain
- Négociateur
- Délégué commercial
- Conseiller commercial
- Chargé d'affaires ou de clientèle
- Technico-commercial
- Télévendeur

- Téléconseiller
- Téléopérateur
- Conseiller client à distance
- 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

Autres informations

RNCP

Inscrit de droit Fiche n° 34030

<https://certificationprofessionnelle.fr/recherche/rncp/34030>

Certificateur

Ministère de l'éducation nationale

Valideur

Ministère de l'éducation nationale

Pour en savoir plus

https://enq dip.sup.adc.education.fr/bts/referentiel/BTS_Negociation_Digitalisation_Relation_Client.PDF

Ce titre remplace

BTS négociation et relation client (<https://reseau.intercariforef.org/formations/certification-19004.html>)

Session de l'examen

Année de la première session	Année de la dernière session
2020	Information non communiquée

Domaine(s) de formation

34076 : Gestion relation client

34040 : Étude produit

34561 : Force vente

Lien(s) vers les métiers (ROME)

D1401 : Assistanat commercial

D1406 : Management en force de vente

D1501 : Animation de vente

M1703 : Management et gestion de produit

M1704 : Management relation clientèle

Groupes formation emploi (GFE)

Q : Commerce

Domaine de spécialité (NSF)

312 : Commerce, vente

Accessibilité

Formation initiale	Formation continue	Apprentissage	Contrat de pro	VAE	Demande individuelle
Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui

Eligibilité au Compte Personnel de Formation (CPF)

Identifiant CPF	Début de validité	Fin de validité
317910	18/07/2019	Information non communiquée

Textes officiels

[Arrêté du 19/02/2018](#)

Publication : 06/03/2018

Descriptif : Arrêté du 19 février 2018 portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « Négociation et digitalisation de la relation client »

Code NOR : ESRS1803333A

URL : <http://www.legifrance.gouv.fr/WAspad/UnTexteDeJorf?numjo=ESRS1803333A>

Création : Oui

[Arrêté du 17/01/2020](#)

Publication : 27/01/2020

Descriptif : Arrêté du 17 janvier 2020 accordant la reconnaissance par l'Etat à des écoles techniques privées pour des formations préparant au brevet de technicien supérieur pour la rentrée universitaire 2020

Code NOR : ESRS2000718A

URL : <http://www.legifrance.gouv.fr/WAspad/UnTexteDeJorf?numjo=ESRS2000718A>

Modification : Oui

Informations mises à jour le 17/07/2019 par Certif Info.

<https://reseau.intercariforef.org/formations/certification-100357.html>