

Rentrée 2025

Négociation et digitalisation de la relation client

RNCP : 38368

Délivré par le ministère de
l'enseignement supérieur et de la
recherche.

Date de publication : 11/12/2023



IBS :

**"La connaissance brise les
croyances "**

71% de taux de réussite en 2025

**Vous aimez la relation client et vous souhaitez
vous former à divers métiers du commerce.**

Cette formation est faite pour vous !

Niveau requis

Le BTS NDRC est accessible à tout titulaire d'un :

- BAC STMG
- BAC pro Commerce
- BAC général

L'entrée est sélective avec examen du dossier,
tests d'entrée et entretien.

Et après ?

- Après un BTS NDRC, vous pouvez poursuivre
avec tous diplômes ou titres de niveau II
- Taux d'insertion à 6 mois : 93 % (IBS)
- Taux de satisfaction des étudiants : 85 %

Accessibilité

3 Rue des Oiseaux 71300 Montceau- les- Mines

- Parking et gare à proximité

*Personne en situation de handicap : nous
contacter.

Période d'inscription

L'inscription à la formation se fait du 1er février
au 30 septembre.

Débouchés

- Le BTS NDRC vous donne accès à des emplois
tels que :
- Relation client
- Négociation vente
- Animation de réseaux
- Relation client à distance
- Attaché commercial
- Téléconseiller
- Responsable e-commerce
- ...

Les + de la formation

- Formation en alternance
- Durée de la formation : 1350 h
- 2j en formation/ 3j en entreprise
- Classe à effectif réduit
- Formateurs professionnels
- Ambiance conviviale
- Au cours de la formation, des supports de
cours digitalisés sont mis à la disposition de
l'élève, sur une plateforme accessible sur
MyScol.

Financement

Formation accessible au prix de 4000€,
entièrement pris en charge par l'OPCO pour
les étudiants en alternance ou finançable par
CPF si formation en VAE.

Ses objectifs

- Les nouvelles technologies et la dématérialisation des échanges complexifient le comportement et l'exigence des consommateurs. Mobiles et connectés en permanence, les clients attachent désormais autant d'importance aux services et à l'expérience offerte qu'au produit lui-même.

A l'issue de la formation le titulaire du BTS NDRC est formé pour :

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

Matières enseignées

Disciplines	Heures de cours hebdomadaires
Culture générale et expressive	2h
Communication et Langue Vivante étrangère	2h
Culture économique, juridique et managériale	2h
Relation client et négociation vente	3h
Relation client à distance et digitalisation	2h
Relation client et animation des réseaux	2h
Atelier de professionnalisation	2h

Evaluation en contrôle continu via des CCF (contrôles en cours de formation) et un BTS blanc.

Modalités d'examen

Disciplines	Mode	Coefficients
Culture générale et expressive	Ecrit	3
Communication et Langue Vivante étrangère	Oral	3
Culture économique, juridique et managériale	Ecrit	3
Culture économique et managériale appliquée *		
Relation client et négociation vente	Oral	5
Relation client à distance et digitalisation	Ecrit+ Oral	4
Relation client et animation des réseaux	Oral	3
Atelier de professionnalisation		
OPTION : Produits et services bancaires (BANQUE ASSURANCE)		

*(Cet enseignement vise à approfondir l'enseignement de culture économique, juridique et managériale en lien direct avec les spécificités des secteurs d'activité et les pratiques commerciales.)

Equivalence possible :
nous contacter

Possibilité de valider un ou plusieurs blocs.

Contact

1 et 3 Rue des Oiseaux - 71300 Montceau- les- mines
contact@inova-business.school
Tél : 06 22 74 95 02