

BTS NDRC (Négociation et Digitalisation de la Relation Client)

Le technicien supérieur NDRC est un commercial agile et orienté client, capable d'évoluer sur tous les canaux (présentiel, digital, à distance). Expert de la relation client omnicanale, il identifie les besoins, propose des solutions sur mesure et crée une relation de confiance durable. Son objectif : attirer, convaincre, fidéliser et maximiser la valeur de chaque client grâce à une approche proactive et connectée.



Formation métiers et CFA

Certification n° **RNCP38368**

Objectifs pédagogiques :

À la fin de cette formation vous serez en capacité de :

- Développer un portefeuille clients à partir de l'analyse de son marché, de son secteur, de son entreprise et des cibles de prospects ;
- Proposer, négocier et vendre une solution et des conseils adaptés aux clients dans le respect des règles éthiques et déontologiques ;
- Organiser, animer des événements commerciaux
- Exploiter et enrichir les informations commerciales issues de son activité en mutualisant l'information en interne à l'aide des processus/outils dédiés

DURÉE : 24 mois

NIVEAU DE SORTIE : 5

LIEU : En présentiel

FINANCEMENTS : OPCO

DATE(S) : Du 31/08/2026 au 30/06/2028

TARIFS : 7650 euros / an

100% prise en charge par OPCO (sous réserve d'acceptation de la prise en charge)

➤ **S'INSCRIRE**

Modalités de la formation

Publics :

Jeunes, demandeur.ses d'emploi

Prérequis :

- Être titulaire d'un diplôme ou d'un titre de niveau 4 (BAC ou équivalent).

Accès à la formation :

L'admission comporte les étapes suivantes :

- Parcoursup
- Entretien individuel afin de valider la cohérence avec votre projet professionnel et faire le point sur vos acquis,
- Dossier d'inscription à renseigner.

Accessibilité :

Formation accessible aux personnes en situation de handicap.

Pour toute situation spécifique, contactez notre référente handicap : Celia PAUTE : celiapaute@excellencia-formation.fr

Financements possibles :

100% prise en charge par OPCO

Modalités et méthodes pédagogiques

Modalités pédagogiques :

- Formation 100% en présentiel
- Formation en alternance
- Formation théorique et pratique
- Rythme d'alternance : Une semaine en centre, une semaine en entreprise

Méthodes pédagogiques :

- Alternance entre des apports théoriques et une pédagogie active et interactive : échanges, questions-réponses, exercices pratiques, mises en situation
- Mise à disposition de supports pédagogiques numériques (supports de cours, exercices, ressources)

Modalités de suivi :

- Epreuves ponctuelles et contrôles en cours de formation (CCF)
- Un accompagnement individuel tout au long de la formation (accompagnement méthodologique, motivationnel et suivi de l'assiduité).
- Un suivi individuel durant vos périodes en entreprise.
- Suivi technique : tout au long de votre formation. Une assistance technique est assurée pour vous assister dans l'usage des outils et de ses fonctionnalités

- Référente pédagogique Excellentia Formation : Celia PAUTE : celiapaute@excellentia-formation.fr

- Référente technique Excellentia Formation : Essi AYIVOR - essiayivor@excellentia-formation.fr

Formateur.trice :

Formateur.rices expert.es dans leurs domaines et ayant une expérience confirmée de la formation professionnelle

Modalités d'évaluation et de validation de la formation

Modalités d'évaluations :

- Epreuves ponctuelles et contrôles en cours de formation (CCF)
- Évaluations tout au long de la formation par le/la formateur.trice et/ou l'apprenant.e (auto-évaluation) au moyen de QCM, mises en situation professionnelle, travaux pratiques...
- Évaluation finale à la fin de chaque module d'enseignement


Validation de la formation :


- BTS NDRC (Négociation et Digitalisation de la Relation Client) - Diplôme de niveau 5 délivré par l'Education Nationale
- Attestation individuelle de fin de formation mentionnant les compétences acquises

➤ S'INSCRIRE

NOUS CONTACTER :

 info@exf-education.fr

 05 61 40 12 12

 3 chemin du Pigeonnier de la Cepière, 31100 TOULOUSE

CONTENU DE LA FORMATION

AVANT LA FORMATION

Un entretien individuel de diagnostic pour valider les prérequis, identifier vos besoins, vos contraintes et l'objectif de formation.

APRES LA FORMATION

Un entretien individuel afin de faire un point sur votre situation, l'application des compétences et votre intégration professionnelle.

MODULE 1 : Module 1 : Relation client et négociation-vente

- Cibler et prospecter la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un évènement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale

MODULE 2 : Relation client à distance et digitalisation

- Maîtriser la relation omnicanale
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client en e-commerce

MODULE 3 : Relation client et animation de réseaux

- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- Développer et animer un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe

CONTENU DE LA FORMATION

MODULE 4 : Langues étrangères

- Compréhension de documents écrits
- Production et interaction écrites
- Production et interaction orales
- Compétences visées : Niveau B2 du CECRL

MODULE 5 : Culture économique, juridique et managériale

- 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

LA CERTIFICATION

BTS NDRC (Négociation et Digitalisation de la Relation Client) - Diplôme de niveau 5 délivré par l'Education Nationale

Soft-Skills développés :

- Sens de l'organisation.
- Rigueur.
- Sens de l'observation et des détails.
- Autonomie.
- Travail en équipe.
- Communication

- **Taux de réussite global sur la certification** : à venir

- **Taux de réussite sur la formation** : à venir