

## Programme de formation BTS Négociation et Digitalisation de la Relation client 2024-2026

La formation de Technicien Supérieur de Négociation et Digitalisation de la Relation client est effectuée sur deux ans en rythme alterné, à raison de 1350 h dispensées par le Centre de Formation Aurillac Formation Com. Le technicien supérieur NDRC est un commercial généraliste, capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités et dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle (B to B, B to C, B to G), quelle que soit la forme de la relation client (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité. Dans le cadre d'une stratégie omnicanale, il sait gérer de multiples points de contact pour installer une plus grande proximité avec les clients ; sa capacité à traduire leurs exigences de plus en plus élevées en solutions adaptées lui permet d'instaurer des relations durables de confiance. Il doit désormais asseoir, développer, accompagner et optimiser la valeur à vie des différents segments visés. Cette formation vise l'acquisition de connaissances générales, commerciales, économiques et juridiques, de compétences professionnelles, technologiques et générales, d'aptitudes de communication et de savoir-faire commerciaux. Cette formation est axée sur la pratique et sur le travail en entreprise.

En fin de formation le stagiaire doit être capable :

- d'exploiter et de partager l'information commerciale
- d'organiser, de planifier et de gérer l'activité commerciale
- de communiquer-négocier
- de prendre des décisions commerciales.

Les deux finalités de cette formation sont une insertion professionnelle rapide et la réussite du parcours de formation pour l'acquisition du diplôme de niveau III.

**RNCP38368 - ACTIVE**

**BTS - Négociation et digitalisation de la relation client**



Certificateur

MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA  
RECHERCHE



Niveau RNCP

Niveau 5



Echéance  
de l'enregistrement

31-12-2028

# Aurillac Formation Com

2 rue Nicéphore Niepce  
15000 Aurillac  
Email: magali.aymar@gmail.com  
Tel: 0471637285



**Durée :** 1350 heures

**Horaires :** 8h00-12h00 13h30-17h30 : pour les formations du lundi au jeudi et de 9h00 à 12h00 : pour les formations du vendredi

**Date :** cf planning joint en début de formation

**Effectif :** jusqu'à 10 stagiaires maximum

**Modalités et délai d'accès :** pour vous inscrire, vous devez télécharger le dossier d'inscription sur le site internet ou nous en faire la demande par téléphone (0471637285). Ce dossier d'inscription doit nous être retourné complété **avant le 16/09/2024** (début de la formation). L'inscription est définitive lorsqu'un contrat d'apprentissage est signé. Le délai pour signer un contrat d'apprentissage est de 3 mois après le démarrage de la formation.

**Lieu de formation :** dans les locaux d'Aurillac Formation Com 2 rue Nicéphore Niepce 15000 Aurillac

## Profils des stagiaires

- Jeunes de moins de 30 ans (contrat d'apprentissage) et au-delà de 29 ans : les apprentis préparant un diplôme ou titre supérieur à celui obtenu, les travailleurs handicapés (sans limite d'âge), les personnes ayant un projet de création ou de reprise d'entreprise.

## Prérequis

- Les stagiaires devront être titulaires d'un baccalauréat général, technologique ou professionnel et satisfaire à un entretien professionnel (entretien de motivation).

## Objectifs pédagogiques

Le stagiaire devra :

- **Être capable d'acquérir une culture générale et améliorer son expression française**
  - Être capable d'appréhender et réaliser un message écrit :
  - Être capable de respecter les contraintes de la langue écrite
  - Être capable de synthétiser des informations
  - Être capable de répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture
  - Être capable de communiquer oralement (savoir s'adapter à la situation et savoir organiser un message oral)
- **Être capable de comprendre et Interagir dans une Langue Vivante Étrangère : l'Anglais**
  - Être capable de comprendre des documents écrits
  - Être capable de réaliser des productions écrites
  - Être capable de maîtriser la compréhension de l'oral
  - Être capable d'interagir à l'oral
- **Être capable d'acquérir une culture économique, juridique et managériale**
  - Être capable d'analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée
  - Être capable d'exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale
  - Être capable de proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales
  - Être capable d'établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique
  - Être capable d'exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée
- **Être capable de développer ses connaissances en relation client et négociation-vente**
  - Être capable de cibler et de prospecter la clientèle
  - Être capable de négocier et d'accompagner la relation client
  - Être capable d'organiser et d'animer un événement commercial

Aurillac Formation Com | 2 rue Nicéphore Niepce Aurillac 15000 | Numéro SIRET: 50421524500037 | Numéro de déclaration d'activité: 83150308615 (auprès du préfet de région de: Auvergne)

Modifié le : 13/08/2024

- Être capable d'exploiter et de mutualiser l'information commerciale
- **Être capable de maîtriser la relation client à distance et la digitalisation**
  - Être capable de maîtriser la relation omnicanale
  - Être capable d'animer la relation client digitale
  - Être capable de développer la relation client en e-commerce
- **Être capable de maîtriser la relation client et l'animation de réseaux**
  - Être capable d'implanter et de promouvoir l'offre chez des distributeurs
  - Être capable de développer et d'animer un réseau de partenaires
  - Être capable de créer et animer un réseau de vente directe

## Contenu de la formation

- **Développer, asseoir, accompagner un portefeuille clients et à optimiser leur valeur à vie**
  - Cibler et prospecter la clientèle -Analyser un portefeuille clients -Identifier des cibles de clientèle -Mettre en œuvre et évaluer une démarche de prospection -Développer des réseaux professionnels
  - Négocier et accompagner la relation client -Négocier et vendre une solution adaptée au client -Créer et maintenir une relation client durable
  - Organiser, animer des événements commerciaux -Organiser un événement commercial -Animer un événement commercial -Exploiter un événement commercial
  - Exploiter et enrichir les informations commerciales issues de son activité en mutualisant l'information en interne à l'aide des processus/outils dédiés. -Remonter, valoriser et partager l'information commerciale -Collaborer à l'interne en vue de développer l'expertise commerciale
- **Gérer la relation client à distance et maîtriser la digitalisation**
  - Maîtriser la relation client omnicanale -Créer et entretenir la relation client à distance - Vendre à distance - Accompagner, conseiller et traiter des demandes clients - Mettre à jour les data client - Superviser et animer d'équipes -Apprécier la performance commerciale à partir d'indicateurs d'activité
  - Animer la relation client digitale - Animer les sites et publier des contenus à caractère commercial - Suivre, modérer et exploiter des échanges - Maintenir de la visibilité digitale
  - Développer la relation client en e-commerce - Valoriser en ligne l'offre et les promotions commerciales - Suivre et réguler le processus de vente - Mettre en œuvre des animations commerciales en e-commerce. - Évaluer le trafic et le référencement du site - Analyser les résultats des ventes et les opérations de e-commerce
- **Gérer la relation client et animer les réseaux**
  - Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs -Valoriser l'offre sur le lieu de vente -Développer la présence dans le réseau de distributeurs
  - Développer et piloter un réseau de partenaires - Participer au développement d'un réseau de partenaires - Mobiliser un réseau de partenaires et évaluer les performances
  - Créer et animer un réseau de vente directe - Prospecter, organiser des rencontres et vendre en réunion - Recruter et former des vendeurs à domicile indépendants -Impulser une dynamique de réseau
- **Culture générale et améliorer son expression française**
  - Présentation du module et de l'épreuve
  - Méthodologie de la synthèse
  - Méthodologie de l'écriture personnelle
  - Étude des deux thèmes publiés au Bulletin Officiel (Analyse de documents et d'auteurs, recherche documentaire, exposés autour des thèmes)
- **Culture économique, juridique et managériale**
  - L'intégration de l'entreprise dans son environnement (les relations entre l'entreprise et son environnement économique, les contrats, l'entreprise dans son environnement)
  - La régulation de l'activité économique (le rôle de l'Etat, le droit dans la régulation, la connaissance de son environnement)
  - L'organisation de l'activité de l'entreprise (les facteurs économiques, la structure juridique, le droit face aux risques, l'organisation des ressources, le financement de l'entreprise)

# Aurillac Formation Com

2 rue Nicéphore Niepce

15000 Aurillac

Email: magali.aymar@gmail.com

Tel: 0471637285



- L'impact du numérique sur la vie de l'entreprise (le numérique, le droit face au développement du numérique, l'incidence du numérique sur le management)
- Les mutations du travail (le marché du travail, le droit du travail, l'impact des mutations du travail sur l'emploi et les conditions de travail)
- Les choix stratégiques de l'entreprise (le diagnostic stratégique externe et interne, les choix stratégiques)
- **Langue vivante (Anglais)**
  - Comprendre une langue vivante étrangère écrite : -Etre capable d'exploiter des textes abordant des problématiques commerciales, sans spécialisation ni difficultés techniques excessives et relevant de l'aire culturelle de la langue étudiée, pour se les approprier et en restituer les contenus ;
  - S'exprimer à l'oral dans une langue vivante étrangère : Etre capable de présenter un court propos organisé et prendre part à un dialogue à contenu professionnel dans la langue choisie.

## Répartition du nombre d'heures de formation dispensées sur deux ans :

Matière :	Intervenant :	Nb d'heures :
Culture et expression française	Mme Claire Combret	170h
Communication Langue vivante	Mme Cécile Fabre	120h
Culture économique, juridique, managériale	Mme Magali Aymar/Mme Claire Combret	170h
Relation client et négociation-vente	Mme Hélène Barrès/Mme Magali Aymar	300h
Relation client à distance et Digitalisation	Mme Magali Aymar	260h
Relation client et animation de réseaux	Mme Hélène Barrès	200h
<b>Atelier de professionnalisation</b>	Mme Claire Combret/Mme Hélène Barrès/Mme Magali Aymar	130h
<b>TOTAL</b>		<b>1350 h</b>

## Épreuves de l'examen :

<b>Brevet de Technicien Supérieur Négociation et Digitalisation de la Relation Client</b>			
Épreuves Obligatoires	Coef.	Forme ponctuelle	Durée
E1: Culture générale et expression	3	Ecrite	3 h
E2: Communication Langue vivante étrangère	3	Orale	30 min + 30 min
E3: Culture économique, juridique et managériale	4	Ecrite	4 h
E4: Relation client et négociation-vente	5	Orale	40 min préparation + 1h
E5: Relation client à distance et digitalisation	4	Ecrite + Pratique	3 h + 40 mn
E6: Relation client et animation de réseaux	3	Oral	40 mn

# Aurillac Formation Com

2 rue Nicéphore Niepce  
15000 Aurillac  
Email: magali.aymar@gmail.com  
Tel: 0471637285



## Organisation de la formation

### Équipe pédagogique

#### **Magali Aymar, Formatrice salariée (directrice)**

Matières enseignées : Culture économique, managériale, Relation client à distance et digitalisation, Relation client (Négociation vente)

Diplômes : Maîtrise Sciences Économique et Sociale, DESS Ingénierie Economique et sociale des politiques territoriales  
Expérience de 20 ans dans l'enseignement

#### **Hélène Barrès, Formatrice salariée (Responsable pédagogique de la formation BTS NDRC)**

Matières enseignées : Relation client, Réseaux

Diplômes : DEUG Sciences Humaines

Expérience de 10 ans en tant que responsable d'une agence de téléphonie mobile

Expérience de 16 ans dans l'enseignement

#### **Claire Combret, Formatrice salariée**

Matières enseignées : Culture générale et expression, Culture juridique,

Diplômes : Maîtrise de Lettres Modernes, Licence Professionnelle GRH

Expérience en tant que Technicienne RH et Responsable de paie et de la gestion administrative du personnel de 6 ans.

Expérience de 3 ans dans l'enseignement.

#### **Cécile Fabre, Formatrice vacataire**

Matières enseignées : Anglais

Diplômes : Maîtrise (niveau) Langues Étrangères Appliquées, anglais-allemand, spécialité Sciences et Techniques, Clermont-Ferrand

Depuis octobre 2010 : traductrice-formatrice anglais-allemand, profession libérale.

Expérience de 5 ans dans l'enseignement

### Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Étude de cas concrets
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.
- Plateforme digitale de préparation à la certification en anglais
- Travaux individuels ou par groupe
- Jeu de rôle
- Ordinateurs portables
- TV pour vidéo-projection

# Aurillac Formation Com

2 rue Nicéphore Niepce

15000 Aurillac

Email: magali.aymar@gmail.com

Tel: 0471637285



## Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Évaluation des acquis lors de l'organisation de 6 semaines de BTS blanc,
- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaires d'évaluation de la formation.
- Dossier à réaliser Entretien avec un jury

**Tarif :** Formation totalement financée par les OPCO selon l'accord de branche pour les contrats d'apprentissage. Aucun reste à charge pour l'apprenant.

## Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Notre centre est accessible aux personnes en situation d'handicap. Il est situé au rez-de-chaussée et bénéficie de larges ouvertures. La signalétique est adaptée et claire. Votre référente handicap, Claire Combret, est à votre disposition afin de trouver des solutions.

## Résultats attendus à l'issue de la formation :

Le résultat attendu est la délivrance d'un diplôme délivré par l'Éducation Nationale : le diplôme d'État BTS Négociation et Digitalisation de la Relation client. L'organisme de formation délivrera une attestation de formation si satisfaction aux examens blancs et présence assidue à la formation.

## Taux de réussite en 2024 : 87.5% pour 8 candidats présentés à l'examen.

Possibilité de valider des blocs de compétences si la note obtenue lors de l'examen final est supérieure à 10. Vous aurez ainsi la possibilité de vous inscrire en candidat libre et ainsi de ne repasser que les blocs de compétences qui n'ont pas été validés afin d'obtenir la certification.

## Équivalences et passerelles :

Enseignements communs à différents BTS tertiaires :

-Culture économique, juridique et managériale

-Culture générale et expression

Vous pouvez décider de poursuivre vos études. Le BTS étant reconnu au niveau national, il vous permet d'intégrer les autres cursus en profitant d'équivalences. Si par exemple vous décidez de suivre une formation de bachelor, licence ou licence professionnelle, vous la rejoindrez directement en troisième année.

## Suite de parcours et débouchés :

Le BTS est une formation professionnalisante qui vous permet une insertion professionnelle immédiate dès que vous êtes titulaire de votre BTS NDRC. L'enseignement est très concret et vous avez tout loisir d'appréhender le développement de la relation client sur le terrain lors de vos stages.

## Débouchés :

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 - Télacteur - Téléprospecteur - Technicien de la vente à distance de niveau expert

# Aurillac Formation Com

2 rue Nicéphore Niepce  
15000 Aurillac  
Email: [magali.aymar@gmail.com](mailto:magali.aymar@gmail.com)  
Tel: 0471637285



- 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.

**Suite de parcours :** Poursuite d'étude en BAC +3 :

Le BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC) permet une insertion professionnelle immédiate mais il vous est possible de continuer vos études à l'université, via les Licences Professionnelles :

- Licence économie
- Licence Gestion
- Licence Droit
- Licence Communication
- Licence Pro Commerce
- Licence Pro E-commerce et marketing numérique, Relation Client et Marketing Digital
- Licence Pro E-commerce et stratégie digitale
- Licence Pro Management et gestion de la relation client
- Licence Pro Marketing des services et relation client

Intégrer une école de commerce après votre BTS NDRC est également une option intéressante (processus d'admission parallèle).

Il existe en effet différents bachelors dans la relation client et le marketing qui vous permettront d'approfondir vos connaissances et d'accéder à des postes mieux rémunérés.

**Données nationales :**

**Pour l'apprentissage**

**38 %** sont en emploi 6 mois après la fin de la formation (*tout type d'emploi salarié*)

**44 %** sont inscrits en formation (*formation supérieure, redoublants, changement de filière*)

**18 %** sont dans d'autres cas (*recherche d'emploi, à l'étranger, indépendant, etc.*)

Données issues du dispositif InserJeunes 2022 - <https://www.onisep.fr/ressources/univers-formation/formations/post-bac/bts-management-commercial-operationnel>

**Contact :** Magali Aymar mail : [magali.aymar@gmail.com](mailto:magali.aymar@gmail.com), Tél. : 04 71 63 72 85

Aurillac Formation Com 2 rue Nicéphore Niepce 15000 Aurillac