

PROGRAMME DE FORMATION

BTS NÉGOCIATION DIGITALISATION DE LA RELATION

CLIENT

N° RNCP 38368

Pour consulter la fiche de certification : <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38368/>

Contexte : Le BTS NDRC s'inscrit dans un contexte de transformation rapides des métiers commerciaux, liées à l'évolution des stratégies des entreprises et à la place croissante de la relation client.

La digitalisation des échanges et l'usage de nouvelles technologies ont fait évoluer les comportements des consommateurs, désormais plus exigeants, informés et connectés. Dans ce cadre, la qualité de la relation client constitue un levier essentiel de différenciation et de performance.

Le titulaire du BTS NDRC est un commercial généraliste, capable d'intervenir dans tout secteur d'activité, auprès de tout type de clientèle et via les canaux de communication. Il maîtrise l'ensemble des processus de la relation client dans un environnement de plus en plus complexe.

Préambule : Le BTS NDRC vise à former des professionnels capables de s'adapter aux évolutions constantes des métiers commerciaux, dans un environnement fortement impacté par la transformation digitale.

Face à des clients toujours plus connectés, informés et exigeants, la relation client devient un enjeu stratégique majeur pour les organisations. Dans ce contexte, la formation a pour ambition de développer chez les apprenants des compétences solides en négociation, en gestion de la relation client et en utilisation des outils numériques.

Ce programme prépare ainsi des commerciaux polyvalents, aptes à intervenir dans différents secteurs d'activité, auprès de tout type de clientèle, et à maîtriser l'ensemble des canaux de communication, du présentiel du digital.

1. PUBLIC VISÉ

Le BTS NDRC s'adresse à un public souhaitant se former aux métiers du commerce, de la vente et de la relation client dans un environnement digitalisé.

Cette formation est destinée :

- Aux titulaires du baccalauréat (général, technologique ou professionnel),
- Aux étudiants souhaitant s'orienter vers les métiers commerciaux,
- Aux personnes en reconversion professionnelle désirant acquérir des compétences en négociation et relation client,

- Aux apprenants souhaitant évoluer dans des fonctions commerciales, en présentiel comme à distance.

Elle s'adresse à toute personne ayant un intérêt pour la relation client, le digital et les activités commerciales, et souhaitant développer des compétences opérationnelles et polyvalentes.

2. OBJECTIFS DE LA FORMATION

Le BTS NDRC s'inscrit dans un contexte de mutations profondes et permanentes des métiers commerciaux, liées elle-même aux évolutions et à la place qu'occupe la fonction commerciale dans les stratégies des entreprises et des organisations.

Les nouvelles technologies et la dématérialisation des échanges complexifient le comportement des acheteurs et des consommateurs en même temps que leurs exigences s'intensifient. La relation que le client va entretenir avec la marque et avec les commerciaux constitue plus que jamais un facteur clé de différenciation entre les offres.

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, en e-relation) et dans toute sa complexité.

3. DÉROULÉ DE LA FORMATION

o Lieu de formation

La formation a lieu dans les locaux d'USAP Formation, 2 chemin du sacré cœur, 66000 Perpignan dans des salles de cours entièrement équipées (Wifi, tableau numérique...).

o Durée et dates

Session 2026 :

Début de la formation :

Fin de formation :

Heures en centre de formation :

4. PRÉREQUIS

- Être titulaire du diplôme du Baccalauréat ou d'un diplôme de niveau IV,
- Bulletins scolaires de l'année de Terminal

5. MODALITÉ D'ACCÈS

Une session de formation est ouverte chaque année à compter du 1er septembre, sous réserve d'un nombre suffisant de candidats inscrits.

L'accès à la formation est soumis au dépôt d'un dossier de candidature complet. Après étude du dossier, le candidat est systématiquement contacté afin de vérifier la motivation, la cohérence du projet professionnel et l'adéquation avec la formation visée.

Le programme de formation ainsi que le planning prévisionnel (ruban pédagogique) sont transmis au candidat pour information.

En cas d'avis favorable, un entretien individuel avec le coordinateur de formation est organisé afin de valider le projet, préciser le parcours éventuel individualisé et confirmer l'inscription.

L'entrée en formation devient définitive après validation du dossier administratif et confirmation du mode de financement.

6. ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap, tant dans l'accessibilité de nos locaux et des salles de formation, que grâce à l'utilisation de moyens pédagogiques adaptés.

Contactez notre référent handicap, Martin DENIS pour l'étude des adaptations nécessaires :

m.denis@usap.fr

7. COMPÉTENCES VISÉES À L'ISSUE DE LA FORMATION

A l'issue de la formation, le titulaire sera capable de :

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

8. PASSERELLES & DÉBOUCHÉS POSSIBLES

Débouchés professionnels

A l'issue du BTS NDRC, le titulaire peut accéder à des métiers orientés commerce, relation client et digital :

- Commercial terrain / attaché commercial,
- Conseiller clientèle (en agence, à distance ou en ligne)
- Chargé de développement clientèle,
- Téléconseiller / chargé de relation client à distance,
- Business developer,
- Community manager (orientation commerciale),
- Négociateur e-commerce.

Passerelles et évolutions possibles

Les titulaires du BTS NDC peuvent poursuivre leurs études pour se spécialiser ou accéder à des postes à responsabilité :

- Licence professionnelle (commerce, marketing, e-commerce, banque, assurance),
- Bachelor (commerce, marketing digitale, management),
- Admission parallèle en BUT ou école de commerce,
- Licence générale (économie-gestion, Administration Economie Sociale)

Avec l'expérience, les titulaires peuvent évoluer vers des postes à plus forte responsabilité :

- Responsable commercial,
- Chef de secteur,
- Responsable de clientèle grands comptes,
- Manager d'équipe commerciale,
- Responsable e-commerce ou marketing digital,
- Directeur commercial

9. PROGRAMME DÉTAILLÉ

Blocs de formation et compétences visées

Compétences visées	Unité(s)
<p>Appréhender et réaliser un message écrit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 <p>Communiquer oralement :</p> <ul style="list-style-type: none"> - S'adapter à la situation <p>Organiser un message oral</p>	E1 – Culture générale et expression
<p>Niveau B2 du CECRL pour les activités langagières suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Compréhension de documents écrits - Production écrite - Compréhension orale <p>Production et interactions sociales</p>	E2 – Communication en Langue Vivante Etrangère
<ul style="list-style-type: none"> - Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée - Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale - Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques et managériales - Etablir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique - Exposer des analyses et des propositions de manières cohérente et argumentée 	E3 – Culture économique, juridique et managériale
<ul style="list-style-type: none"> - Cibler et prospecter la clientèle - Négocier et accompagner la relation client - Organiser et animer un évènement commercial 	E4 - Relation client et négociation-vente

- Exploiter et mutualiser l'information commerciale	
- Maîtriser la relation omnicanale - Animer la relation client digitale - Maîtriser la stratégie digitale d'une entreprise - Développer la relation client e-commerce	E5 – Relation client à distance et digitalisation
- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs - Développer et animer un réseau de partenaires - Créer et animer un réseau de vente directe	E6 – Relation client et animation de réseaux

 **Moyens techniques et pédagogiques**

- Plateforme pédagogique (QUALIFOP, supports formateurs)
- Salle de cours
- Matériel informatique
- Plateforme de visioconférence : Teams

 **Méthodes pédagogiques mobilisées**

Pédagogie active :



- Cours interactifs en présentiel,
- Cours distanciel et supports numériques,
- Ateliers pratiques de mise en situation pédagogique,
- Travaux en groupe,
- Brainstorming,
- Mobilisation des savoirs acquis en cours sur l'élaboration de projets,
- Journée découverte dans les entreprises.

Intitulé des cours et formateurs principaux

Prénom - Nom	Enseignement	Diplôme	Expérience
VILLALBA David	E1 – Culture générale et expression	CAPES d'espagnol	Enseignant en espagnol depuis plus de 10ans
TALAIRACH Cécile	E2 – Communication en Langue Vivante Etrangère (anglais)	Master Arts Qualification de professeur qualifié en Angleterre	
VILLALBA David	E2 – Communication en Langue Vivante Etrangère (espagnol)	CAPES d'espagnol	Enseignant en espagnol depuis plus de 10ans
DERVILLE Aurélie	E3 – Culture économique, juridique et managériale	DEUST STAPS Animation, Gestion et Développement des Activités Physiques et Sportives Licence Pro Tourisme Sportif Master Management du Tourisme, parcours Loisirs	Directrice d'établissement touristique

		<i>Sportifs et Hôtellerie Internationale</i>	
<i>MAUREAU Florent</i>	E4 - Relation client et négociation-vente	<i>Bachelor Management, Gestion et Marketing BTS Management des Unités Commerciales</i>	<i>Formateur depuis 5 ans en management de l'équipe commerciale et de la relation client et négociation vente</i>
<i>CABARIBERE Ludovic</i>	E5 – Relation client à distance et digitalisation	<i>BTS informatique</i>	<i>Formateur en digitalisation, relation client et négociation vente depuis plus de 10 ans</i>
<i>CABARIBERE Ludovic</i>	E6 – Relation client et animation de réseaux	<i>BTS informatique</i>	<i>Formateur en digitalisation, relation client et négociation vente depuis plus de 10 ans</i>

10. MODALITÉ D'ÉVALUATION DE LA FORMATION



Modalité de contrôle des connaissances

Evaluation en cours d'année sur l'acquisition des compétences.
BTS blanc en cours d'année.



Modalité d'évaluation

- E1 : écrit de 3 heures – coefficient 3
- E2 : écrit de 1 heure – coefficient 3
- E3 : écrit de 4 heures – coefficient 3
- E4 : écrit de 1 heure et 30 minutes – coefficient 5
- E5 : écrit de 3 heures – coefficient 4
- E6 : oral de 30 minutes – coefficient 3

L'examen terminal a lieu entre mi-mai et mi-juin de la deuxième année de formation.

Les étudiants ont accès aux rattrapages si leur moyenne est : au moins égale à 8/20 et si elle est au moins égale à 10/20 pour l'ensemble des épreuves du domaine professionnel.

11. CONTACTS FORMATION

- Responsable du pôle formation : Julien DIDIER [j.didier@usap.fr – 07.76.70.14.97]
- Coordinateur de formation : Ludovic CABARIBERE [coordo.bts@usap.fr – 07.81.12.44.66]
- Chargée administrative : Léa CASADEVALL [admin.formation@usap.fr - 04.68.61.84.70]

12. AMÉLIORATION CONTINUE ET GESTION DES RÉCLAMATIONS

Depuis octobre 2020, USAP Formation est certifié Qualiopi ; de ce fait, la qualité et l'amélioration continue de nos formations est le centre de nos préoccupations.

Pour nous signaler toute réclamation/plainte ou suggestion, chaque stagiaire est invité à s'adresser directement au service qualité : qualite.formation@usap.fr

Toutes les réclamations seront enregistrées et traitées dans les meilleurs délais afin de répondre au mieux aux demandes.

13. COÛT DE LA FORMATION

Le coût de la formation varie en fonction du statut du bénéficiaire, du parcours individualisé et du mode de financement mobilisé.

À titre indicatif :

- Parcours complet en auto-financement : 9 € net par heure de formation
- Parcours complet avec financement par un opérateur de compétences (OPCO) : 12 € net par heure de formation

Le volume horaire en centre de formation peut être ajusté en fonction des allègements de formation, équivalences, positionnement préalable ou validation des acquis.

USAP Formation accompagne chaque candidat dans l'étude des possibilités de prise en charge, notamment dans le cadre des dispositifs suivants :

- Contrat d'apprentissage
- Contrat de professionnalisation
- Plan de développement des compétences
- Compte Personnel de Formation (CPF)
- Projet de transition professionnelle
- Préparation Opérationnelle à l'Emploi (POE individuelle ou collective)
- Aide Individuelle à la Formation (AIF)
- Auto-financement ou financement personnel
- Tout autre dispositif mobilisable selon la situation du bénéficiaire

Le coût total de la formation et le reste à charge éventuel dépendent du dispositif de financement retenu et du parcours individualisé.

Un devis personnalisé et détaillé est systématiquement transmis au candidat avant toute inscription, après étude de sa situation et des modalités de prise en charge possibles.

14. STATISTIQUES DE LA FORMATION

Taux de satisfaction :

100% (2024-2025)

100% (2023-2024)

Taux de réussite :

50% (2024-2025)

100% (2023-2024)

EN CAS D'INSCRIPTION A LA FORMATION

Je reconnais avoir pris connaissance du présent programme de formation et en accepter les modalités.

Fait à _____, le ____/____/____

Prénom et Nom du bénéficiaire

Signature