



BTS NDRC

Négociation et Digitalisation de la Relation Client

(Diplôme d'Etat de niveau 5/120 crédits ECTS)

N° de fiche : RNCP 38368 - Date d'échéance de l'enregistrement : 31-12-2028 –
Certificateur : MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE

Objectifs :

- Proposer, négocier et vendre une solution et des conseils adaptés aux clients.
- Développer un portefeuille clients.
- Exploiter et enrichir les informations commerciales.
- Organiser et animer les évènements commerciaux.

Public cible :

Admissions via Parcoursup

Notre BTS NDRC mention sport s'adresse aux personnes souhaitant travailler en tant que Vendeur (se), Représentant(e) commercial(e) terrain, Attaché(e) commercial(e), Télévendeur (e), Téléconseiller (ère), Animateur(rice) réseaux, Commercial (e), e-commerce, Vendeur (se) à domicile. Le titulaire du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client 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). Le technicien supérieur NDRC est un expert de la relation client considérée sous toutes ses formes (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité.

Prérequis :

- Être titulaire d'un baccalauréat ou équivalent

Déroulement de la formation :

Le BTS se prépare normalement en deux années après l'obtention du baccalauréat ou d'un diplôme de niveau IV. Il s'agit d'un diplôme de niveau 5 qui se prépare uniquement en alternance (apprentissage ou contrat de professionnalisation) à IRSS. L'obtention du diplôme se fait sur examen. À la différence du baccalauréat, il n'y a pas d'épreuve de rattrapage pour ceux qui obtiennent une note légèrement inférieure à la moyenne requise (10/20), mais une simple commission permettant le rattrapage des étudiants proches de la moyenne.

La formation se dispense sur 2 années avec les volumes suivants :

- 700 heures la première année
- 650 heures la deuxième année

Le rythme de l'alternance se déroule comme suit :

- 2 jours en Organisme de formation
- 3 jours en Entreprise

Matières Générales :

- Culture économique, juridique et managériale
- Culture générale et expression
- Langue vivante : anglais

Matières professionnelles



- Relation client vente et négociation vente : ciblage, prospection, évènementiel, exploitation de l'information commerciale.
- Relation client à distance et digitalisation : relation client omnicanale, relation client digital, e-commerce.
- Relation client et animateur de réseaux : implantation et promotion de l'offre, pilotage d'un réseau de partenaires.

L'amplitude horaire pour la formation est de 8h00 à 17h30. De nombreux évènements peuvent venir modifier ces amplitudes horaires, notamment les séminaires de spécialisation, les conférences ou autres évènements campus.

Modalités d'évaluation :

Des évaluations formatives régulières (tests, devoirs sur tables et dossiers, examens blancs) sont organisées en cours d'année jusqu'à l'examen final.

Examens :

Examens	Durée et Mode	Coef.
Culture économique, juridique et managériale	4h-épreuve écrite	3
Culture générale et expression	3h-épreuve écrite	3
Communication en langue vivante étrangère	30 min-épreuve orale (30 min de préparation)	3
Relation client vente et négociation vente	Dossier + 1h épreuve orale (40 min de préparation)	5
Relation client à distance et digitalisation	3h épreuve écrite + 40 min épreuve pratique	4
Relation client et animateur de réseaux	Dossier + 40 min épreuve orale	3

Formateurs :

Enseignants/ intervenants extérieurs

Effectifs :

De 15 à 25 par classe

Planning de formation :

De fin août 2025 à fin août 2027

Lieux de formation :

Nantes Rennes

Tarifs 2025-2027 :

- Statut d'apprenti ou contrat de professionnalisation
- Contrat de 18 à 24 mois
- Formation prise en charge 100% par l'OPCO



Taux de réussite :

En attente de résultats de la première promotion 2023-2025

Validation des blocs compétences :

Possibilité de valider une ou des Unités d'examens/UE, si bénéfice ou dispense obtenue par l'Académie

Méthodes pédagogiques

Selon les matières enseignées et les compétences visées, les méthodes et moyens pédagogiques peuvent varier.

- Méthode expositive (dire) : transmission de connaissances structurées sous forme d'exposés.
- Méthode interactive (faire dire) : positionnement de l'apprenant dans une pédagogie participative (en petit groupe ou individuellement). Il construit son savoir par succession de questions et réponses.
- Méthode pro-active (faire faire) : à travers de études de cas, l'apprenant (en groupe ou sous-groupe) est amené à rechercher les éléments de savoir nécessaires à la résolution de sa problématique (méthode du brainstorming, de la classe inversée).
- Méthode démonstrative (faire puis faire faire) : présentation des gestes et processus nécessaires à la réalisation d'opérations techniques puis accompagnement à l'exécution de ces gestes par l'apprenant.

Chaque apprenant dispose d'un Espace Numérique de Travail (ENT) via un compte Microsoft Office 365 et une adresse email IRSS personnelle.

Modalités et délais d'accès :

Admissions via Parcoursup ou directement par inscription sur notre site Internet (www.irss.fr)

Les candidatures peuvent être adressées dès le mois de septembre de l'année n-1 jusqu'à la rentrée (selon places disponibles).

A réception de la candidature, le traitement du dossier se fait en deux étapes :

- Etude et validation du dossier en 1 à 3 jours après candidature
- si le dossier est recevable, un entretien de positionnement est proposé au candidat. Un accompagnement à la recherche d'entreprise est proposé à ceux qui n'auraient pas trouvé d'employeurs lors de la candidature.

Equivalences et Passerelles :

A l'issue de la formation BTS NDRC, le titulaire acquiert 120 crédits ECTS (normes européennes) lui permettant de poursuivre vers une troisième année (selon validation des prérequis auprès de l'organisme dispensateur du niveau6).

- Bachelor
- Licence pro et universitaire

Poursuite de parcours et débouchés :

A l'issue de cette formation, le titulaire du BTS NDRC sont directement employables dans les métiers de :

- Commercial (e)
- Chargé (e) de clientèle
- Responsable de secteur
- Vendeur – Représentant – Commercial terrain Négociateur
- Technico-commercial

- Animateur commercial site e-commerce Assistant responsable e-commerce Commercial e-commerce
- Chef de secteur
- E-marchandiseur
- Animateur réseau ou ventes

Retrouvez les informations détaillées sur notre BTS NDRC dans notre documentation ou en déroulant cette page web.

Si vous êtes en situation de handicap, nous vous invitons à nous contacter par téléphone au 02 41 62 19 97 ou par mail à l'adresse handicap@irss.fr afin de pouvoir échanger sur votre situation et vous proposer un parcours adapté.