

BTS NDRC Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Diplôme d'État de niveau 5 - 120 crédits ECTS

FORMATION EN ALTERNANCE EN 24 MOIS

Objectifs

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

Public cible

Notre BTS NDRC option sport/santé 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... etc.

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
- Avoir un intérêt marqué pour les domaines du sport ou de la santé

Déroulement de la formation

Le BTS se prépare en deux années après l'obtention du baccalauréat ou d'un diplôme de niveau 4. Il s'agit d'un diplôme de niveau 5 qui se prépare en apprentissage. 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
- 658 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 digitale, 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 8h à 17h30. De nombreux évènements peuvent venir modifier ces amplitudes horaires, notamment les MOOC de spécialisation, les conférences ou autres évènements campus.

Examens

Examens	Durée et mode	Coef
Culture économique, juridique et managériale	4h – épreuve écrite	3
Culture générale et expression	4h – 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 animation des réseaux sociaux	Dossier + 40 min – épreuve orale	3

Les candidats se présentent à l'examen en candidat libre auprès d'un lycée proposant l'évaluation.

Formateurs

Enseignants / intervenants extérieurs

Effectifs

Environ 30 étudiants / classe



Planning de formation

Calendrier BTS MCO / BTS NDRC											
2023 - 2024											
■ En OF ■ En entreprise ■ Férié											
Les journées de formation sont définies en jaune et ne peuvent être modifiées. Les 3 jours/semaine en entreprise sont à définir par l'employeur du mercredi au samedi. Elles sont notées dans le calendrier ci-dessous à titre indicatif.											
septembre	octobre	novembre	décembre	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août
01-sep	01-oct	01-nov	01-déc	01-jan	01-fev	01-mar	01-avr	01-mai	01-juin	01-juil	01-août
02-sep	02-oct	02-nov	02-déc	02-jan	02-fev	02-mar	02-avr	02-mai	02-juin	02-juil	02-août
03-sep	03-oct	03-nov	03-déc	03-jan	03-fev	03-mar	03-avr	03-mai	03-juin	03-juil	03-août
04-sep	04-oct	04-nov	04-déc	04-jan	04-fev	04-mar	04-avr	04-mai	04-juin	04-juil	04-août
05-sep	05-oct	05-nov	05-déc	05-jan	05-fev	05-mar	05-avr	05-mai	05-juin	05-juil	05-août
06-sep	06-oct	06-nov	06-déc	06-jan	06-fev	06-mar	06-avr	06-mai	06-juin	06-juil	06-août
07-sep	07-oct	07-nov	07-déc	07-jan	07-fev	07-mar	07-avr	07-mai	07-juin	07-juil	07-août
08-sep	08-oct	08-nov	08-déc	08-jan	08-fev	08-mar	08-avr	08-mai	08-juin	08-juil	08-août
09-sep	09-oct	09-nov	09-déc	09-jan	09-fev	09-mar	09-avr	09-mai	09-juin	09-juil	09-août
10-sep	10-oct	10-nov	10-déc	10-jan	10-fev	10-mar	10-avr	10-mai	10-juin	10-juil	10-août
11-sep	11-oct	11-nov	11-déc	11-jan	11-fev	11-mar	11-avr	11-mai	11-juin	11-juil	11-août
12-sep	12-oct	12-nov	12-déc	12-jan	12-fev	12-mar	12-avr	12-mai	12-juin	12-juil	12-août
13-sep	13-oct	13-nov	13-déc	13-jan	13-fev	13-mar	13-avr	13-mai	13-juin	13-juil	13-août
14-sep	14-oct	14-nov	14-déc	14-jan	14-fev	14-mar	14-avr	14-mai	14-juin	14-juil	14-août
15-sep	15-oct	15-nov	15-déc	15-jan	15-fev	15-mar	15-avr	15-mai	15-juin	15-juil	15-août
16-sep	16-oct	16-nov	16-déc	16-jan	16-fev	16-mar	16-avr	16-mai	16-juin	16-juil	16-août
17-sep	17-oct	17-nov	17-déc	17-jan	17-fev	17-mar	17-avr	17-mai	17-juin	17-juil	17-août
18-sep	18-oct	18-nov	18-déc	18-jan	18-fev	18-mar	18-avr	18-mai	18-juin	18-juil	18-août
19-sep	19-oct	19-nov	19-déc	19-jan	19-fev	19-mar	19-avr	19-mai	19-juin	19-juil	19-août
20-sep	20-oct	20-nov	20-déc	20-jan	20-fev	20-mar	20-avr	20-mai	20-juin	20-juil	20-août
21-sep	21-oct	21-nov	21-déc	21-jan	21-fev	21-mar	21-avr	21-mai	21-juin	21-juil	21-août
22-sep	22-oct	22-nov	22-déc	22-jan	22-fev	22-mar	22-avr	22-mai	22-juin	22-juil	22-août
23-sep	23-oct	23-nov	23-déc	23-jan	23-fev	23-mar	23-avr	23-mai	23-juin	23-juil	23-août
24-sep	24-oct	24-nov	24-déc	24-jan	24-fev	24-mar	24-avr	24-mai	24-juin	24-juil	24-août
25-sep	25-oct	25-nov	25-déc	25-jan	25-fev	25-mar	25-avr	25-mai	25-juin	25-juil	25-août
26-sep	26-oct	26-nov	26-déc	26-jan	26-fev	26-mar	26-avr	26-mai	26-juin	26-juil	26-août
27-sep	27-oct	27-nov	27-déc	27-jan	27-fev	27-mar	27-avr	27-mai	27-juin	27-juil	27-août
28-sep	28-oct	28-nov	28-déc	28-jan	28-fev	28-mar	28-avr	28-mai	28-juin	28-juil	28-août
29-sep	29-oct	29-nov	29-déc	29-jan	29-fev	29-mar	29-avr	29-mai	29-juin	29-juil	29-août
30-sep	30-oct	30-nov	30-déc	30-jan	30-fev	30-mar	30-avr	30-mai	30-juin	30-juil	30-août
01-oct	01-nov	01-déc	01-jan	01-fev	01-mar	01-avr	01-mai	01-juin	01-juil	01-août	01-sep
103 / 42	81 / 68	79 / 77	42 / 105	54 / 147	56 / 81	77 / 70	77 / 77	52 / 84	42 / 98	14 / 147	51 / 119
Volume en OF	700										
Volume entreprise	1120										

Calendrier BTS MCO / BTS NDRC											
2024 - 2025											
■ En OF ■ En entreprise ■ Férié											
septembre	octobre	novembre	décembre	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août
01-sep	01-oct	01-nov	01-déc	01-jan	01-fev	01-mar	01-avr	01-mai	01-juin	01-juil	01-août
02-sep	02-oct	02-nov	02-déc	02-jan	02-fev	02-mar	02-avr	02-mai	02-juin	02-juil	02-août
03-sep	03-oct	03-nov	03-déc	03-jan	03-fev	03-mar	03-avr	03-mai	03-juin	03-juil	03-août
04-sep	04-oct	04-nov	04-déc	04-jan	04-fev	04-mar	04-avr	04-mai	04-juin	04-juil	04-août
05-sep	05-oct	05-nov	05-déc	05-jan	05-fev	05-mar	05-avr	05-mai	05-juin	05-juil	05-août
06-sep	06-oct	06-nov	06-déc	06-jan	06-fev	06-mar	06-avr	06-mai	06-juin	06-juil	06-août
07-sep	07-oct	07-nov	07-déc	07-jan	07-fev	07-mar	07-avr	07-mai	07-juin	07-juil	07-août
08-sep	08-oct	08-nov	08-déc	08-jan	08-fev	08-mar	08-avr	08-mai	08-juin	08-juil	08-août
09-sep	09-oct	09-nov	09-déc	09-jan	09-fev	09-mar	09-avr	09-mai	09-juin	09-juil	09-août
10-sep	10-oct	10-nov	10-déc	10-jan	10-fev	10-mar	10-avr	10-mai	10-juin	10-juil	10-août
11-sep	11-oct	11-nov	11-déc	11-jan	11-fev	11-mar	11-avr	11-mai	11-juin	11-juil	11-août
12-sep	12-oct	12-nov	12-déc	12-jan	12-fev	12-mar	12-avr	12-mai	12-juin	12-juil	12-août
13-sep	13-oct	13-nov	13-déc	13-jan	13-fev	13-mar	13-avr	13-mai	13-juin	13-juil	13-août
14-sep	14-oct	14-nov	14-déc	14-jan	14-fev	14-mar	14-avr	14-mai	14-juin	14-juil	14-août
15-sep	15-oct	15-nov	15-déc	15-jan	15-fev	15-mar	15-avr	15-mai	15-juin	15-juil	15-août
16-sep	16-oct	16-nov	16-déc	16-jan	16-fev	16-mar	16-avr	16-mai	16-juin	16-juil	16-août
17-sep	17-oct	17-nov	17-déc	17-jan	17-fev	17-mar	17-avr	17-mai	17-juin	17-juil	17-août
18-sep	18-oct	18-nov	18-déc	18-jan	18-fev	18-mar	18-avr	18-mai	18-juin	18-juil	18-août
19-sep	19-oct	19-nov	19-déc	19-jan	19-fev	19-mar	19-avr	19-mai	19-juin	19-juil	19-août
20-sep	20-oct	20-nov	20-déc	20-jan	20-fev	20-mar	20-avr	20-mai	20-juin	20-juil	20-août
21-sep	21-oct	21-nov	21-déc	21-jan	21-fev	21-mar	21-avr	21-mai	21-juin	21-juil	21-août
22-sep	22-oct	22-nov	22-déc	22-jan	22-fev	22-mar	22-avr	22-mai	22-juin	22-juil	22-août
23-sep	23-oct	23-nov	23-déc	23-jan	23-fev	23-mar	23-avr	23-mai	23-juin	23-juil	23-août
24-sep	24-oct	24-nov	24-déc	24-jan	24-fev	24-mar	24-avr	24-mai	24-juin	24-juil	24-août
25-sep	25-oct	25-nov	25-déc	25-jan	25-fev	25-mar	25-avr	25-mai	25-juin	25-juil	25-août
26-sep	26-oct	26-nov	26-déc	26-jan	26-fev	26-mar	26-avr	26-mai	26-juin	26-juil	26-août
27-sep	27-oct	27-nov	27-déc	27-jan	27-fev	27-mar	27-avr	27-mai	27-juin	27-juil	27-août
28-sep	28-oct	28-nov	28-déc	28-jan	28-fev	28-mar	28-avr	28-mai	28-juin	28-juil	28-août
29-sep	29-oct	29-nov	29-déc	29-jan	29-fev	29-mar	29-avr	29-mai	29-juin	29-juil	29-août
30-sep	30-oct	30-nov	30-déc	30-jan	30-fev	30-mar	30-avr	30-mai	30-juin	30-juil	30-août
01-oct	01-nov	01-déc	01-jan	01-fev	01-mar	01-avr	01-mai	01-juin	01-juil	01-août	01-sep
103 / 42	84 / 77	58 / 91	42 / 112	9 / 161	77 / 65	86 / 68	51 / 105	56 / 98	77 / 70	24 / 131	6 / 147
Volume en OF	659										
Volume entreprise	1162										

Lieux de formation

- IRSS Nantes
- IRSS Rennes
- IRSS Tours

Tarifs 2023-2024

- Statut de salarié ou apprenti
- 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 2023-2024

Validation des blocs de compétences

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

Équivalences et passerelles

À l'issue de la formation BTS NDRC, le titulaire acquiert 120 crédits ECTS (normes européennes) lui permettant de poursuivre vers une troisième année.

Modalités et délais d'accès

Admissions via Parcoursup

Les candidatures peuvent être adressées dès le mois de septembre de l'année n-1 pour les étudiants détenteurs du baccalauréat, dès janvier pour les élèves en terminales.

À la réception de la candidature, la sélection se fait en deux étapes, la première consiste en l'étude et validation du dossier, et si le dossier est recevable, un entretien de motivation est proposé au candidat.

À l'issue de l'entretien, 3 cas de figure se présentent :

- Le candidat reçoit un avis favorable, en est informé immédiatement et la procédure d'inscription s'enclenchera dans les jours suivants
- Le candidat reçoit un avis défavorable en est informé immédiatement
- Le candidat est mis en attente avec une formulation d'attentes scolaires complémentaires (attente du bulletin du second semestre par exemple)

Poursuite de parcours et débouchés

À l'issue de cette formation, le titulaire du BTS NDRC est directement employable 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

À la suite de sa formation, le titulaire du BTS MCO peut poursuivre vers :

- Bachelor Management du sport et/ou Titre RNCP niveau 6
- Licences générales
- École de commerce

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.