Programme de formation – BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC)

Libellé exact de la certification	BTS - Négociation et Digitalisation de la Relation Client
Code RNCP	RNCP38368
Certificateur	Ministère chargé de l'enseignement supérieur et de la recherche
Date d'enregistrement de la certification	19/04/2019 – en vigueur jusqu'au 31/12/2028

Contacts	Responsable pédagogique : Daria EFIMOVA – 06 46 58 66 59 – defimova@escc-bs.fr Référent handicap : Armand BOCHU – 06 12 64 18 15 – abochu@escc-bs.fr Référent mobilité internationale : Armand BOCHU – 06 12 64 18 15 – abochu@escc-bs.fr
Intitulé de la formation	BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC)
Dates de la session	Les dates de démarrage des sessions seront déterminées prochainement et portées à la connaissance des participants en amont du démarrage de la session, ainsi que publiées sur notre site internet.
Objectifs pédagogiques	- Développer et fidéliser un portefeuille clients - Piloter l'activité commerciale en mode projet - Prospecter et négocier en face à face et à distance - Mettre en œuvre la digitalisation de la relation client - Intégrer les outils numériques et omnicanaux dans la stratégie commerciale
Public concerné	Bacheliers, demandeurs d'emploi, personnes en reconversion, salariés en activité, étudiants souhaitant poursuivre en alternance, apprentis issus d'un Bac Pro ou Techno.
Pré-requis	Baccalauréat validé (toutes séries) ou

	équivalent. Maîtrise des bases numériques.
Durée et modalités d'organisation	Durée : 2 ans (120 ECTS). Volume horaire : environ 1350h en CFA (présentiel) et 2800h en entreprise (selon référentiel en vigueur). Rythme en alternance: 2 jours en CFA / 3 jours en entreprise .
Lieu de la formation	ESCC Business School – 15 Route de Fontainebleau, 94400 Vitry-sur-Seine.
Contenu de la formation	Enseignements généraux : - Culture générale et expression - Langue vivante étrangère - Culture économique, juridique et managériale (CEJM) Enseignements professionnels : - Relation client et négociation-vente - Relation client à distance et digitalisation - Relation client et animation de réseaux - Management de projet commercial - Utilisation des outils CRM et solutions numériques Accompagnement : - Atelier de professionnalisation, projets, séminaires de mise en situation
Moyens et méthodes pédagogiques	Exposés interactifs, études de cas, mises en situation professionnelles, projets, learning by doing.
Profil du/des formateur(s)	Professionnels expérimentés du secteur, 5 ans d'expérience minimum en entreprise, expérience en formation ; maîtrise des référentiels BTS.
Modalités d'évaluation	Contrôle continu (QCM, études de cas, mises en situation, dossiers, soutenances orales). Épreuves finales selon référentiel national : - E1 : Culture générale et expression (écrit) - E2 : Langue vivante étrangère (oral et écrit) - E3 : Culture économique, juridique et managériale (écrit) - E4 : Relation client et négociation-vente

	(oral) - E5 : Relation client à distance et digitalisation (écrit et pratique) - E6 : Relation client et animation de réseaux (oral et projet) À l'issue des épreuves, le candidat obtient le diplôme national de BTS NDRC (RNCP38368).
Moyens techniques	Salle équipée, vidéoprojecteur, PC/connexion Internet, plateforme collaborative.
Tarif	0 € – 100 % financé par les OPCO dans le cadre de l'alternance.
Délai d'accès	Les inscriptions sont acceptées jusqu'à 15 jours avant le début de la session de formation.
Modalités d'accès	1er entretien téléphonique ou présentiel, test de positionnement, analyse du besoin, dossier de candidature ; accompagnement à la recherche d'entreprise pour l'alternance.
Accessibilité aux personnes en situation de handicap	Les personnes en situation de handicap sont invitées à contacter notre référent handicap : Armand BOCHU – 06 12 64 18 15 – abochu@escc-bs.fr
Validation de blocs de compétences / passerelles	Validation par blocs selon le référentiel officiel BTS NDRC (RNCP38368 – France Compétences). Passerelles possibles vers licences/Bachelor commerce/marketing.
Suites de parcours et débouchés	Attaché commercial, conseiller clientèle, responsable de secteur, chargé de clientèle digitale, manager commercial.
Indicateurs clés	• Taux d'obtention des diplômes ou titres professionnels • Taux de poursuite d'études • Taux d'interruption en cours de formation • Taux d'insertion professionnelle des sortants • Valeur ajoutée de l'établissement Les calculs sont en cours. Mise à jour annuelle sur notre site.