

# BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

**Une filière commerciale et digitale**



**Formation en 2 ans :**

- par voie scolaire
- par apprentissage

## Formation

Le BTS NDRC a pour objectif de former **des négociateurs managers commerciaux** non sédentaires ayant une démarche active en direction de la clientèle, la plupart du temps professionnelle (B to B). Le titulaire du BTS NDRC peut intervenir dans tout type de secteurs d'activités et d'organisations.

La formation s'articule autour de trois axes professionnels :



### Horaires hebdomadaires de formation

Parcours de formation	1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année
Culture générale et expression	2 h	2 h
Langue vivante étrangère	3 h	3 h
Culture économique, juridique et managériale	4 h	4 h
Culture économique, juridique et managériale appliquée	1 h	1 h
Relation client et négociation-vente	6 h	6 h
Relation client à distance et digitalisation	5 h	5 h
Relation client et animation de réseaux	4 h	4 h
Ateliers de professionnalisation	4 h	4 h

### Epreuves à l'examen

- **Epreuves ponctuelles écrites** : Culture générale et expression, Culture économique juridique et managériale, Relation client à distance et digitalisation
- **Epreuves ponctuelles orale/pratique** : Langue vivante, Relation client à distance et digitalisation
- **CCF** : Relation client et négociation-vente, Relation client et animation de réseaux

## Une formation professionnalisante

### Voie scolaire

- Stages de 16 semaines répartis sur les deux années

### Apprentissage

- Rythme d'alternance : en moyenne une semaine en CFA et une semaine en entreprise ; ce rythme peut varier
- 35 heures par semaine
- 20 semaines de formation au CFA et 32 semaines en entreprise par an dont 5 semaines de congés payés

### Les spécificités de la formation

- Ateliers professionnels : accompagnement dans la recherche de stage, ateliers de pratiques relationnelles
- Organisation de conférences
- Production de contenus digitaux
- Rencontres avec des entrepreneurs



## Après le BTS NDRC

### Poursuite d'études

- Licences professionnelles (MOSEL, ADIO, Banque, RH...)
- Licences générales AES, Economie-Gestion, Sciences de Gestion
- Ecoles de commerce et de gestion



### Insertion professionnelle

- **Métiers de la relation client** : attaché.e ou délégué.e commercial.e, conseiller.ère de clientèle, chargé d'affaires ou de clientèle, télé-conseiller.ère, commercial B to B...
- **Métiers du digital** : Animateur commercial site e-commerce, responsable e-commerce, animateur de réseau...
- **Métiers du soutien à la relation client** : commercial sédentaire, animateur des ventes...

## Inscription en BTS NDRG

### Modalités d'inscription

- **Voie scolaire** : inscription sur Parcoursup (bacheliers)
- **Voie par apprentissage** : admission après entretien, étude du dossier et obtention d'un contrat d'apprentissage auprès d'une entreprise

## Témoignages

« Ces deux années ont été exceptionnelles, une entraide de classe constante tout en étant dans la bonne humeur et bienveillance. Les professeurs sont sympas et très professionnels. L'alternance m'a permis d'apprendre le métier de commercial et il était impensable pour moi de ne pas faire le BTS en alternance. » **Emma**

« Le programme est très enrichissant et vraiment intéressant d'un point de vue professionnel. La possibilité d'allier la théorie et la pratique grâce à l'alternance m'a permis de développer des compétences recherchées sur le marché du travail. On a eu la chance d'avoir une équipe pédagogique à l'écoute et très impliquée durant ces deux années. Je recommande fortement ce BTS ! » **Sana**

« J'ai beaucoup apprécié cette formation car elle nous fait tout survoler. De la négociation client, au management en passant par le juridique, le programme est très varié. De plus, l'ajout du Digital est un plus pour nous car nous avons plus d'armes pour avancer par la suite. C'est une très bonne formation pour pouvoir préparer son avenir commercial. » **Gary**

## Contacts et renseignements

### Voie scolaire

- Violaine Chollet :  
violaine.chollet@ac-besancon.fr
- Philippe Deloye :  
philippe.deloye@ac-besancon.fr

### Apprentissage

- Lionel Comtet, Directeur Délégué aux Formations  
lionel.comtet@ac-besancon.fr

### Qualités requises

- Energie physique
- Preuve d'initiative
- Très bonne expression orale
- Bonne présentation
- Sens de la communication et de l'écoute

### Public concerné

- Les titulaires d'un baccalauréat général, technologique ou de certains baccalauréats professionnels
- Les étudiants souhaitant se réorienter après d'autres études supérieures

REGION  
BOURGOGNE  
FRANCHE  
COMTE

Lycée polyvalent  
Germaine Tillion

  
académie  
Besançon  
Région académique  
BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ

1 B rue Pierre Donzelot  
CS 66327  
25206 Montbéliard Cedex

Tel 03 81 99 84 84  
Courriel : ce.0251994g@ac-besancon.fr  
<http://www.lyc-germaine-tillion.ac-besancon.fr/>