

# BTS

## Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Diplôme d'État - RNCP 38368 de niveau 5 délivré par le MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE - échéance certification : 31/12/2028

### LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

Les missions du BTS NDRC te préparent aux métiers de la vente et de la relation client. Aujourd'hui, les clients sont connectés, informés et plus exigeants qu'avant. Ils recherchent non seulement un produit, mais aussi une expérience de qualité. Ton rôle sera de créer une relation de confiance avec eux, souvent par téléphone, en ligne ou sur les réseaux sociaux. Contrairement au BTS MCO, ici tu ne te concentres pas sur la gestion d'un magasin. Tu apprendras surtout à conseiller, négocier et fidéliser les clients.

Tu seras capable de :

- Cibler et prospecter la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un événement 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

### SECTEUR D'ACTIVITÉ & TYPE D'EMPLOI

Le titulaire du BTS NDRC peut exercer principalement son activité dans toute forme d'organisation : artisanale, commerciale, industrielle, associative, publique... proposant des biens ou des prestations de services, quelle que soit sa taille, dès lors qu'elle met en œuvre une démarche commerciale.

Postes fréquents :

- Commercial itinérant
- Chargé d'affaires
- Technico commercial
- Animateur réseau



### DURÉE ET RYTHME

#### FORMATION EN ALTERNANCE

3 jours en entreprise et 2 jours à l'école chaque semaine.

Pendant 2 ans (1350 heures)

### MODALITÉS

#### PRÉREQUIS :

Être titulaire d'un diplôme ou titre de niveau 4 (BAC ou équivalent)

#### ADMISSION :

- Compléter le dossier de candidature
- Passer des tests en ligne
- Échanger lors d'un entretien de motivation
- Réponse sous 48 h
- Rentrée début septembre 2026

#### COÛT EN ALTERNANCE

Prise en charge par l'entreprise / OPCO

#### EFFECTIF DE CLASSE :

De 15 à 26 apprenants

### MOYENS TECHNIQUES & PÉDAGOGIQUES

- Accès aux plateformes : SC-FORM, Office 365, Sowsign.
- Formateurs issus du monde pro, experts dans leur métier.
- Conditions d'accueil des personnes en situation de handicap : contactez notre Référente Handicap, Aurélie Laroussinie, au 05 61 21 33 11.

### NOS CHIFFRES CLÉS

- Taux de réussite 2025 : 81 %

### PÉRIODE EN ENTREPRISE

La formation allie cours théoriques et périodes en entreprise, via un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation. + de 80 % de taux de placement en entreprise quand un étudiant s'inscrit chez Pigier Toulouse

# PROGRAMME DE LA FORMATION

## RELATION CLIENT ET NÉGOCIATION-VENTE

• Développement de la clientèle • Négociation, vente et valorisation de la relation client • Animation de la relation client • Veille et expertise commerciale

## RELATION CLIENT À DISTANCE ET DIGITALISATION

• Vente à distance et accompagnement du client • Gestion de la e-relation et de la vente en e-commerce • Développement et animation de la relation en e-commerce

## RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX

• Contribution à l'implantation et la promotion de l'offre aux distributeurs • Animation de réseaux de partenaires • Création et animation d'un réseau de vente directe

## ATELIERS PROFESSIONNELS

### SAVOIRS ASSOCIÉS

• Marketing • Communication • Négociation • Management • Gestion commerciale • Statistiques • Savoirs technologiques/web • Culture digitale • Savoirs juridiques • Savoirs rédactionnels

Modules digitalisés (SEIRA) : Exceller à l'oral - Améliorer son orthographe et ses écrits professionnels - Sensibilisation à l'IA - Parcours citoyenneté - Anglais

# ENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

## CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION

L'objectif est de rendre les étudiants aptes à une communication efficace dans la vie courante et dans la vie professionnelle à tous les niveaux : relations dans l'entreprise et à l'extérieur, relations avec la clientèle ou la hiérarchie. Le but est aussi d'améliorer l'expression écrite et orale, de façon à rendre les candidats capables de rédiger rapports et notes de synthèse, et de faire des exposés sur des sujets d'actualité

### ANGLAIS OBLIGATOIRE

• Compréhension écrite de documents en lien avec le domaine professionnel • Compréhension orale • Expression orale en continu ou en interaction • Évaluation du niveau B2 des activités langagières à l'oral

### CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE

• L'intégration de l'entreprise dans son environnement • La régulation de l'activité économique • L'organisation de l'activité de l'entreprise • L'impact du numérique sur la vie de l'entreprise • Les mutations du travail • Les choix stratégiques de l'entreprise

# RÈGLEMENT DE L'EXAMEN

ÉPREUVES	FORME	DURÉE	COEFF.
Culture générale et expression	Écrite	3h	3
Communication en langue vivante étrangère 1	Orale	30 min + 30 min	3
Culture économique, juridique et managériale	Écrite	4h	3
Relation client et négociation-vente	Orale	40 min + 40 min	5
Relation client à distance et digitalisation	Écrite et Pratique	3h + 40 min	4
Relation client et animation de réseaux	Orale	30 min	3
Communication en langue vivante étrangère 2 (facultative)	Orale	20 min + 20 min	-

N.B. Les blocs de compétences peuvent être acquis indépendamment. Ce titre est également accessible par la voie de la VAE

# LA POURSUITE D'ÉTUDES EN BAC+3

Toutes les formations possibles chez Pigier Toulouse :

- Bachelor Chargé du Développement Commercial
- Bachelor Chargé de Missions RH
- Bachelor Chargé de Communication

## CONTACT :

Laure PERSICO, Conseillère en formation  
(toulouse@pigier.com).

**Passerelles & équivalences sur les enseignements généraux :**

Nous contacter sur l'adresse ci-dessus ou au  
05 61 21 33 11.