

# Negotiation and customer relations

## BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT



### PRESENTATION

#### DESRIPTIF

Cette formation prépare au BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC), diplôme de niveau 5 (équivalent Bac+2), reconnu par l'État. Elle a pour objectif de former des professionnels capables de gérer la relation client dans sa globalité, de mener des actions de prospection et de négociation, de fidéliser les clients, et de mobiliser les outils digitaux pour développer la performance commerciale sur des canaux physiques et digitaux."

#### OBJECTIFS

- 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

#### PRÉREQUIS ET CONDITIONS D'ACCÈS

Être titulaire d'un diplôme ou titre de niveau 4 (équivalent Bac), tel que Baccalauréat général, technologique ou professionnel ou Titre professionnel ou diplôme équivalent de niveau 4 ou avoir un niveau Bac avec expérience professionnelle significative dans le secteur commercial ou la relation client (possible via VAPP - validation des acquis professionnels et personnels).  
Bonnes compétences en communication écrite et orale, ainsi qu'en outils numériques.  
Être à l'aise dans la relation client, la communication, et faire preuve de dynamisme et d'initiative.



#### DUREE

**1350 h en formation**

Formation hybride, en présentiel et en distanciel



#### TARIF

**16000 € TTC**

Plusieurs financements possibles



#### CERTIFICATION

Cette formation prépare au BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC), diplôme national de niveau 5 (équivalent Bac+2), délivré par le Ministère de l'Enseignement supérieur.

Ce diplôme est enregistré au Répertoire National des Certifications Professionnelles sous le code **RNCP 38368**.

RÉSERVEZ VOTRE PLACE  
DÈS MAINTENANT SUR :  
**inscription@formaskill.fr**

OU PAR TÉLÉPHONE  
**07 45 202 202**



## COMPÉTENCES VISÉES

- Développement de clientèle
- Négociation, vente et valorisation de la relation client
- Animation de la relation client
- Veille et expertise commerciales
- Gestion de la relation client à distance
- Gestion de la e-relation
- Gestion de la vente en e-commerce
- Animation de réseaux de distributeurs
- Animation de réseaux de partenaires
- Animation de réseaux de vente directe

## PERSPECTIVES PROFESSIONNELLES

### Secteurs d'activités :

Le titulaire du BTS NDRC exerce son activité dans toute forme d'organisation - artisanale, commerciale ou 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.

### Type d'emplois accessibles :

Vendeur, Représentant, Commercial terrain, Négociateur, Délégué commercial, Conseiller commercial, Chargé d'affaires ou de clientèle, Technico- commercial, Télévendeur, Téléconseiller, Conseiller client à distance, Conseiller clientèle, Chargé d'assistance, Animateur commercial site e-commerce, Assistant responsable e-commerce, Commercial e-commerce, Chef de secteur, Animateur réseau, Animateur des ventes.





## MÉTHODOLOGIE

Apports théoriques : cours magistraux et supports écrits pour transmettre les notions fondamentales.

Études de cas : analyse de situations réelles ou simulées pour développer la capacité d'analyse et la prise de décision.

Mise en situation professionnelle : jeux de rôles, simulations d'entretien de vente.

Travail en groupe : projets collectifs favorisant la collaboration, la communication et la gestion de projets.

Utilisation d'outils numériques : CRM, plateformes digitales, logiciels de gestion commerciale.

Travaux pratiques : exercices d'application des compétences commerciales et digitales.

Accompagnement individualisé : tutorat ou suivi personnalisé pour répondre aux besoins spécifiques des apprenants.

Évaluations formatives tout au long de la formation pour mesurer la progression.

Stages en entreprise pour mettre en pratique les compétences dans un contexte professionnel réel.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Contrôles continus : évaluations régulières pendant la formation (tests, QCM).

Épreuves terminales : examens finaux organisés par l'Éducation Nationale comprenant des épreuves écrites, orales et pratiques.

Mise en situation professionnelle : épreuves pratiques ou simulations pour évaluer les compétences commerciales et digitales.

Rapport et soutenance de stage : rédaction d'un rapport d'expérience professionnelle suivi d'une présentation orale devant un jury.

Dossier professionnel : compilation des travaux réalisés, projets et preuves de compétences acquises.

Entretien avec un jury : échange oral visant à valider la maîtrise des compétences du référentiel.





## MODULES DE FORMATION

### Relation client et négociation-vente

- Prospection et gestion de portefeuille client.
- Conduite d'entretiens de vente en face-à-face ou à distance.
- Élaboration d'offres commerciales personnalisées.
- Fidélisation et suivi de la relation client.

### Relation client à distance et digitalisation

- Utilisation des outils numériques de relation client (CRM, réseaux sociaux, chatbots).
- Animation de la relation client à distance (mailing, visioconférence, téléphonie).
- Mise en place de stratégies omnicanales.
- Suivi des indicateurs de performance digitale (taux d'engagement, conversion).

### Relation client et animation de réseaux

- Développement et animation de réseaux de partenaires et prescripteurs.
- Organisation et animation d'événements commerciaux (salons, webinaires).
- Gestion et animation de communautés sur les réseaux sociaux.
- Déploiement de partenariats et actions de co-marketing.

### Enseignements transversaux

- Culture générale et expression : maîtrise de la communication écrite et orale.
- Langue vivante étrangère (LV1 obligatoire, LV2 optionnelle) : communication et négociation en contexte international.
- Culture économique, juridique et managériale (CEJM) : analyse des environnements économiques, juridiques et managériaux pour orienter la stratégie commerciale.

**Negotiation  
and customer  
relations**

# Contactez notre expert !

- 1 Validation de votre projet de formation
- 2 Validation de votre dispositif de financement
- 3 Accompagnement personnalisé
- 4 Inscription en formation

✉ Email :

[inscription@formaskill.fr](mailto:inscription@formaskill.fr)

☎ Téléphone :

**07 45 202 202**

