



Ecole Supérieure d'Informatique et de Commerce

# BTS

## Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Développez vos compétences en négociation et maîtrisez les clés de la digitalisation pour offrir une expérience client exceptionnelle.



36 Avenue Pierre Brossolette, 92240 Malakoff  
Déclaration d'activité enregistrée sous le  
numéro 11921550092 auprès du préfet de la  
région d'Île-de-France.  
01 53 90 15 20

[www.esic.fr](http://www.esic.fr)



RNCP 38368  
(niveau 5)



+98%  
employés



Contrats  
d'Alternances

## Objectifs Pédagogiques clairs et précis

Les objectifs pédagogiques du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC) sont de former des collaborateurs compétents et polyvalents pour soutenir l'entreprise et optimiser sa politique commerciale. Les étudiants développeront des compétences en négociation, en vente et en service client, visant à stimuler les ventes et assurer une qualité de service.

La filière se concentre sur la maîtrise de la relation client omnicanale, des outils numériques et des projets de digitalisation. Elle met également l'accent sur la culture numérique, l'accompagnement du client tout au long du processus commercial, ainsi que l'animation de réseaux de vente et de partenaires.

### Nos Tarifs

Nos tarifs et modes de financement sont consultables sur : [www.esic.fr/financements](http://www.esic.fr/financements)



36 Avenue Pierre Brossolette, 92240 Malakoff  
Déclaration d'activité enregistrée sous le  
numéro 11921550092 auprès du préfet de la  
région d'Île-de-France.  
01 53 90 15 20

[www.esic.fr](http://www.esic.fr)

### En Alternance

**01.** Vous bénéficiez d'une semaine au centre et d'une semaine en entreprise.

### Possibilités

**02.** Vous pouvez choisir d'être suivi en contrat d'apprentissage ou en contrat de professionnalisation

### Public concerné

**03.** Le programme est ouvert aux étudiants, salariés et demandeurs d'emploi.

### Accompagnement

**04.** Vous bénéficiez de notre large réseau de contacts pour rapidement trouver un bon employeur

## Compétences Attestées

01. Maîtrise des techniques de négociation et de vente.
02. Gestion de la relation client omnicanale.
03. Utilisation des outils numériques et des plateformes de vente en ligne.
04. Animation de réseaux de vente et de partenaires.
05. Conduite de projets de digitalisation et d'optimisation des ventes.



36 Avenue Pierre Brossolette, 92240 Malakoff  
Déclaration d'activité enregistrée sous le  
numéro 11921550092 auprès du préfet de la  
région d'Île-de-France.  
01 53 90 15 20

[www.esic.fr](http://www.esic.fr)

## Conditions d'Admission

- ✓ Le BTS NDRC est accessible à tout titulaire d'un BAC ou d'un titre de niveau 4 (EU) officiellement reconnu
- ✓ Les admissions pour le programme se font après étude du dossier de candidature, tests d'admission et entretien. La réception des dossiers se fait toute l'année.

### ACCESSIBILITÉ

Les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

01 53 90 15 20  
[info@esic.fr](mailto:info@esic.fr)



## Programme Détailé

### Relation client et négociation-vente

- Cibler et prospecter la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un événement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale

### Relation client à distance et digitalisation

- Maîtriser la relation omnicanale
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client en e-commerce

### Communiquer oralement

- S'adapter à la situation
- Organiser un message oral

### Relation client et animation de réseaux

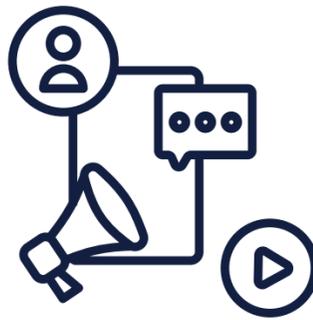
- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- Développer et animer un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe

### Appréhender et réaliser un message écrit

- Respecter les contraintes de la langue écrite
- Synthétiser des informations
- Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture

### Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée

- Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale
- Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales
- Établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique
- Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée



4



36 Avenue Pierre Brossolette, 92240 Malakoff  
Déclaration d'activité enregistrée sous le  
numéro 11921550092 auprès du préfet de la  
région d'Île-de-France.  
01 53 90 15 20

[www.esic.fr](http://www.esic.fr)

Programme fourni à titre indicatif et non contractuel pouvant faire l'objet de modifications

**Le +**  
de la formation

## Les blocs de compétences visées

- 01.** Relation client et négociation-vente
- 02.** Relation client à distance et digitalisation
- 03.** Appréhender et réaliser un message écrit
- 04.** Communiquer oralement
- 05.** Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée

*Cette certification professionnelle est accessible par blocs de compétences et s'obtient par capitalisation de la totalité des blocs. La validation partielle d'un bloc de compétences n'est pas possible.*



36 Avenue Pierre Brossolette, 92240 Malakoff  
Déclaration d'activité enregistrée sous le  
numéro 11921550092 auprès du préfet de la  
région d'Île-de-France.  
01 53 90 15 20

[www.esic.fr](http://www.esic.fr)

## Modalités pédagogiques

- Cours en présentiel ou/et distanciel
- Cas pratiques et mises en situation professionnelles / Accompagnement
- Entretiens de suivi Accompagnement et un tuteur/maître d'apprentissage en entreprise

## Évaluation

Pour obtenir la certification RNCP, les étudiants doivent réussir des partiels, un contrôle continu, une mise en situation professionnelle ou une présentation de projet, suivis d'un entretien technique et d'un questionnaire professionnel.

Les évaluations en cours de formation, un dossier professionnel avec des preuves de leur expérience pratique et un entretien final avec le jury sont également nécessaires.



# POURSUITE d'Études

Les étudiants titulaires d'un BTS NDRC ont la possibilité de poursuivre leurs études vers une formation **Responsable commercial et marketing (RCM)**

Veillez nous contacter pour étudier les éventuelles passerelles possibles (en fonction du parcours et du site de formation).



36 Avenue Pierre Brossolette, 92240 Malakoff  
Déclaration d'activité enregistrée sous le  
numéro 11921550092 auprès du préfet de la  
région d'Île-de-France.  
01 53 90 15 20

[www.esic.fr](http://www.esic.fr)

# MÉTIERS Accessibles

- Conseiller client à distance
- Délégué commercial
- Conseiller commercial
- Chargé d'affaires ou de clientèle
- Technico-commercial
- Télévendeur
- Technicien de la vente à distance de niveau expert
- animateur commercial site e-commerce
- Téléconseiller
- Téléopérateur
- Chargé d'assistance
- Téléacteur
- Téléprospecteur
- Vendeur
- Représentant
- Commercial terrain
- Négociateur



RNCP38368 – du MINISTÈRE DE  
L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR DE LA  
RECHERCHE ET DE L'INNOVATION, certifié par  
l'État de Niveau 5 (Eu)

**Rentrée académique : Septembre 2023**

Mise à jour du document le 16/10/2024