

CERTIFICATION PROFESSIONNELLE

Accueil > Trouver une certification > Répertoire national des certifications professionnelles > BTS - Négociation et digitalisation de la relation client

← Retour à la recherche

BTS - Négociation et digitalisation de la relation client

Code de la fiche :
RNCP38368

Etat :
Active



Télécharger



Aide en ligne

Europass

Une question ?



Top

L'essentiel

	Nomenclature du niveau de qualification	Niveau 5
	Code(s) NSF	312 : Commerce, vente
	Formacode(s)	34040 : Étude produit 34561 : Force vente 34076 : Gestion relation client
	Date d'échéance de l'enregistrement	31-12-2028

[Certificateur\(s\)](#)[Résumé de la certification](#)[Blocs de compétences](#)[Secteur d'activité et type d'emploi](#)[Voie d'accès](#)[Liens avec d'autres certifications professionnelles, certifications ou habilitations](#)[Base légale](#)[Pour plus d'informations](#)[Une question ?](#)

Certificateur(s)

Nom légal	Siret	Nom commercial	Site internet
MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE	11004401300040	-	-

Résumé de la certification

Objectifs et contexte de la certification :

L'activité du titulaire du brevet de technicien supérieur Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC) s'inscrit dans un contexte de mutations profondes et permanentes des métiers commerciaux, liées elles-mêmes aux évolutions et à la place qu'occupe la fonction commerciale dans les stratégies des entreprises et des organisations.

Les nouvelles technologies et la dématérialisation des échanges complexifient le comportement des acheteurs et des consommateurs en même temps que leurs exigences s'intensifient. Mobiles et connectés en permanence, les clients attachent désormais autant d'importance aux services et à l'expérience offerts qu'au produit lui-même. La relation que le client va entretenir avec la marque et avec les commerciaux constitue plus que jamais un facteur clé de différenciation entre les offres. La mise en œuvre d'une stratégie commerciale et marketing totalement individualisée où le relationnel puise sa source dans l'intelligence implique que pour nouer une relation de proximité avec le client, le commercial doit avoir une connaissance extrêmement unifiée du client pour répondre à ses attentes et anticiper ses besoins en temps réel.

Une question ?

Le technicien supérieur NDRC est un commercial généraliste, capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités et dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle (B to B, B to C, B to G), quelle que soit la forme de la relation client (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité.

Dans le cadre d'une stratégie omnicanale, il sait gérer de multiples points de contact pour installer une plus grande proximité avec les clients ; sa capacité à traduire leurs exigences de plus en plus élevées en solutions adaptées lui permet d'instaurer des relations durables de confiance. Il doit désormais asseoir, développer, accompagner et optimiser la valeur à vie des différents segments visés.

L'accélération de la digitalisation des activités commerciales conduit le titulaire du BTS NDRC à investir les contenus commerciaux liés à l'usage accru des sites web, des applications et des réseaux sociaux. Recommandations, avis, notations sur les réseaux sociaux, forums, blogs deviennent de fait des vecteurs de communication que le commercial doit intégrer pour développer la clientèle et avoir une forte réactivité.

Au-delà de ces nouvelles pratiques professionnelles, le technicien NDRC doit posséder une véritable culture numérique pour agir à tout moment et en tout lieu.

Le titulaire du BTS NDRC accompagne le client/usager tout au long du processus commercial et intervient sur l'ensemble des activités avant, pendant et après l'achat : conseils, prospection, animation, devis, veille, visites, négociation-vente/achat, suivi après-vente/achat. Cet accompagnement se fait directement ou via un réseau de partenaires. Selon l'organisation et la taille de la structure d'accueil, ses missions sont focalisées sur une ou plusieurs activités et peuvent parfois couvrir la totalité du processus commercial.

En lien direct avec le client, le titulaire du BTS NDRC est un vecteur de communication interne et externe. Il intervient également dans la chaîne de valeur de ses clients pour favoriser leur développement.

Activités 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

Une question ?

Animation de réseaux de distributeurs

Animation de réseaux de partenaires

Animation de réseaux de vente directe

Compétences attestées :

Cibler et prospecter la clientèle

Négocier et accompagner la relation client

Organiser et animer un évènement 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

Modalités d'évaluation :

Une question ?

Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes de l'arrêté définissant le diplôme (voir, notamment, les règlements d'examen et les définitions d'épreuves) : forme ponctuelle ou contrôle en cours de formation. Le diplôme est aussi accessible par la VAE.

Blocs de compétences

RNCP38368BC01 - Relation client et négociation-vente

Liste de compétences	Modalités d'évaluation
<p>Cibler et prospecter la clientèle</p> <p>Négocier et accompagner la relation client</p> <p>Organiser et animer un événement commercial</p> <p>Exploiter et mutualiser l'information commerciale</p>	<p>Scolaires (établissements publics ou privés sous contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage habilités), Formation professionnelle continue (établissements publics habilités). CCF 2 situations d'évaluation</p> <p>Formation professionnelle continue (établissements publics habilités à pratiquer intégralement le CCF pour ce BTS). CCF 2 situations d'évaluation</p> <p>Scolaires (établissements privés hors contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage non habilités), Formation professionnelle continue (établissements non habilités), Au titre de leur expérience professionnelle, Enseignement à distance. Ponctuelle orale</p>

RNCP38368BC02 - Relation client à distance et digitalisation

Liste de compétences	Modalités d'évaluation
<p>Maîtriser la relation omnicanale</p> <p>Animer la relation</p>	<p>Scolaires (établissements publics ou privés sous contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage habilités), Formation professionnelle continue (établissements publics habilités). Epreuve ponctuelle écrite et pratique</p>

Une question ?

Liste de compétences	Modalités d'évaluation
client digitale Développer la relation client en e-commerce	Formation professionnelle continue (établissements publics habilités à pratiquer intégralement le CCF pour ce BTS). Epreuve ponctuelle écrite et pratique Scolaires (établissements privés hors contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage non habilités), Formation professionnelle continue (établissements non habilités), Au titre de leur expérience professionnelle, Enseignement à distance. Epreuve ponctuelle écrite et pratique

RNCP38368BC03 - Relation client et animation de réseaux

Une question ?

Liste de compétences	Modalités d'évaluation
Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs Développer et animer un réseau de partenaires Créer et animer un réseau de vente directe	<p>Scolaires (établissements publics ou privés sous contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage habilités), Formation professionnelle continue (établissements publics habilités). CCF 2 situations d'évaluation</p> <p>Formation professionnelle continue (établissements publics habilités à pratiquer intégralement le CCF pour ce BTS). CCF 2 situations d'évaluation</p> <p>Scolaires (établissements privés hors contrat), Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage non habilités), Formation professionnelle continue (établissements non habilités), Au titre de leur expérience professionnelle, Enseignement à distance. Ponctuelle orale</p>

Description des modalités d'acquisition de la certification par capitalisation des blocs de compétences et/ou par correspondance :

Le référentiel d'évaluation est organisé en unités constitutives d'un ensemble de compétences et connaissances cohérent au regard de la finalité du diplôme. Il peut comporter des unités dont l'obtention est facultative. Chaque unité correspond à un bloc de compétences et à une épreuve.

Les candidats s'inscrivent à l'examen du diplôme. Ceux qui ont préparé le diplôme dans le cadre de la formation professionnelle continue ou de la validation des acquis de l'expérience reçoivent de manière automatique, pour les unités du diplôme qui ont fait l'objet d'une note égale ou supérieure à 10 sur 20 ou d'une validation des acquis de l'expérience, une attestation reconnaissant l'acquisition des unités constitutives de ces unités du diplôme, et donc des blocs de compétences correspondants. Ceux qui ont préparé le diplôme par la voie reçoivent cette attestation s'ils en font la demande.

Le diplôme est obtenu par l'obtention d'une note moyenne supérieure à 10/20 à l'ensemble des épreuves. Le candidat ayant déjà validé des blocs de compétences peut être dispensé des épreuves correspondantes.

Une question ?

Secteur d'activité et type d'emploi

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.

Il assure la prise en charge internalisée ou externalisée de tout type de relation client.

Le positionnement généraliste du diplôme BTS NDRC permet à son titulaire d'exercer dans tous les domaines d'activités sans exclusion, même si cette diversité peut exiger l'acquisition de compétences sectorielles complémentaires.

Type d'emplois accessibles :

La dénomination des emplois relevant des activités du titulaire du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client varie en fonction du type d'activités, de la taille de l'organisation ainsi que des domaines de la relation client. Il accède en fonction de son expérience et des opportunités à plusieurs niveaux de responsabilité.

Les appellations les plus courantes des emplois relevant du champ professionnel en primo insertion sont les suivantes :

- Vendeur - Représentant - Commercial terrain - Négociateur - Délégué commercial - Conseiller commercial - Chargé d'affaires ou de clientèle – Technico- commercial
- Télévendeur - Téléconseiller - Téléopérateur - Conseiller client à distance - Conseiller clientèle - Chargé d'assistance - Téléacteur - Téléprospecteur - Technicien de la vente à distance de niveau expert
- Animateur commercial site e-commerce - Assistant responsable e-commerce - Commercial e-commerce - Commercial web-e-commerce
- Marchandiseur - Chef de secteur - e-marchandiseur
- Animateur réseau - Animateur des ventes
- Conseiller - Vendeur à domicile - Représentant - Ambassadeur
- etc.

Une question ?

En termes d'évolution professionnelle, le titulaire du BTS NDRC peut accéder aux emplois suivants :

- Superviseur - Responsable d'équipe - Animateur plateau - Manager d'équipe
- Responsable e-commerce - Rédacteur web e-commerce - Animateur commercial de communautés web
- Responsable de secteur

- Chef de réseau - Directeur de réseau - Responsable de réseau
- Animateur de réseau - Responsable de zone
- etc.

Code(s) ROME :

D1401 - Assistanat commercial

D1406 - Management en force de vente

D1501 - Animation de vente

M1703 - Management et gestion de produit

M1704 - Management relation clientèle

Références juridiques des réglementations d'activité :

Voie d'accès

Le cas échéant, prérequis à l'entrée en formation :

Le cas échéant, prérequis à la validation de la certification :

Pré-requis distincts pour les blocs de compétences :

Non

Validité des composantes acquises :

Une question ?

Voie d'accès à la certification	Oui	Non	Composition des jurys	Date de dernière modification
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X		<p>Le jury, nommé pour chaque session par arrêté du recteur d'académie, est présidé par un enseignant-chercheur ou par un inspecteur d'académie-inspecteur pédagogique régionale de la spécialité du diplôme. Il est composé à parts égales :</p> <p>De professeurs de l'enseignement public, représentant la majorité des personnels enseignants, dont un enseignant-chercheur, et s'il y a lieu, de professeurs de l'enseignement privé sous contrat ou exerçant en centre de formation d'apprentis ou en section d'apprentissage.</p> <p>De membres de la profession intéressée par le diplôme, employeurs et salariés.</p>	-
En contrat d'apprentissage	X		<p>Le jury, nommé pour chaque session par arrêté du recteur d'académie, est présidé par un enseignant-chercheur ou par un inspecteur d'académie-inspecteur pédagogique régionale de la spécialité du diplôme. Il est composé à parts égales :</p> <p>De professeurs de l'enseignement public, représentant la majorité des personnels enseignants, dont un enseignant-chercheur, et s'il y a lieu, de professeurs de l'enseignement privé sous contrat ou exerçant en centre de formation d'apprentis ou en section d'apprentissage.</p> <p>De membres de la profession intéressée par le diplôme, employeurs et salariés.</p>	<div data-bbox="1803 1157 2072 1268" style="border: 2px solid blue; border-radius: 15px; padding: 5px; display: inline-block;">Une question ?</div>

Voie d'accès à la certification	Oui	Non	Composition des jurys	Date de dernière modification
Après un parcours de formation continue	X		<p>Le jury, nommé pour chaque session par arrêté du recteur d'académie, est présidé par un enseignant-chercheur ou par un inspecteur d'académie-inspecteur pédagogique régionale de la spécialité du diplôme. Il est composé à parts égales :</p> <p>De professeurs de l'enseignement public, représentant la majorité des personnels enseignants, dont un enseignant-chercheur, et s'il y a lieu, de professeurs de l'enseignement privé sous contrat ou exerçant en centre de formation d'apprentis ou en section d'apprentissage.</p> <p>De membres de la profession intéressée par le diplôme, employeurs et salariés.</p>	-
En contrat de professionnalisation	X		<p>Le jury, nommé pour chaque session par arrêté du recteur d'académie, est présidé par un enseignant-chercheur ou par un inspecteur d'académie-inspecteur pédagogique régionale de la spécialité du diplôme. Il est composé à parts égales :</p> <p>De professeurs de l'enseignement public, représentant la majorité des personnels enseignants, dont un enseignant-chercheur, et s'il y a lieu, de professeurs de l'enseignement privé sous contrat ou exerçant en centre de formation d'apprentis ou en section d'apprentissage.</p> <p>De membres de la profession intéressée par le diplôme, employeurs et salariés.</p>	<div style="border: 2px solid blue; border-radius: 15px; padding: 5px; display: inline-block;">Une question ?</div>

Voie d'accès à la certification	Oui	Non	Composition des jurys	Date de dernière modification
Par candidature individuelle	X		<p>Le jury, nommé pour chaque session par arrêté du recteur d'académie, est présidé par un enseignant-chercheur ou par un inspecteur d'académie-inspecteur pédagogique régionale de la spécialité du diplôme. Il est composé à parts égales :</p> <p>De professeurs de l'enseignement public, représentant la majorité des personnels enseignants, dont un enseignant-chercheur, et s'il y a lieu, de professeurs de l'enseignement privé sous contrat ou exerçant en centre de formation d'apprentis ou en section d'apprentissage.</p> <p>De membres de la profession intéressée par le diplôme, employeurs et salariés.</p>	-
Par expérience	X		<p>Le jury, nommé pour chaque session par arrêté du recteur d'académie, est présidé par un enseignant-chercheur ou par un inspecteur d'académie-inspecteur pédagogique régionale de la spécialité du diplôme. Il est composé à parts égales :</p> <p>De professeurs de l'enseignement public, représentant la majorité des personnels enseignants, dont un enseignant-chercheur, et s'il y a lieu, de professeurs de l'enseignement privé sous contrat ou exerçant en centre de formation d'apprentis ou en section d'apprentissage.</p> <p>De membres de la profession intéressée par le diplôme, employeurs et salariés.</p>	<div data-bbox="1803 1157 2072 1268" style="border: 2px solid blue; border-radius: 15px; padding: 5px; display: inline-block;">Une question ?</div>

	Oui	Non
Inscrite au cadre de la Nouvelle Calédonie	X	
Inscrite au cadre de la Polynésie française	X	

Liens avec d'autres certifications professionnelles, certifications ou habilitations

Aucune correspondance

Base légale

Référence au(x) texte(s) règlementaire(s) instaurant la certification :

Date du JO/BO	Référence au JO/BO
-	Code de l'éducation : Articles D643-1 à D643-35-1

Une question ?

Référence des arrêtés et décisions publiés au Journal Officiel ou au Bulletin Officiel (enregistrement au RNCP, création diplôme, accréditation...) :

Date du JO/BO	Référence au JO/BO
06/03/2018	Arrêté du 19 février 2018 modifié portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « Négociation et digitalisation de la relation client » (JORF n°0054 du 6 mars 2018)

Date de publication de la fiche	11-12-2023
Date de début des parcours certifiants	01-01-2024
Date d'échéance de l'enregistrement	31-12-2028
Date de dernière délivrance possible de la certification	31-12-2031

Pour plus d'informations

Une question ?

Statistiques :

Le certificateur n'habilite aucun organisme préparant à la certification

Certification(s) antérieure(s) :

Code de la fiche	Intitulé de la certification remplacée
<u>RNCP34030</u>	BTS - Négociation et digitalisation de la Relation Client

Référentiel d'activité, de compétences et d'évaluation :

Référentiel d'activité, de compétences et d'évaluation

Une question ?