

Répertoire national des certifications professionnelles

BTS - Négociation et digitalisation de la Relation Client

Active

N° de fiche

RNCP34030

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

- 34052 : marketing

Date d'échéance de l'enregistrement : 01-01-2024

CERTIFICATEUR(S)

Nom légal	Nom	Site
-----------	-----	------

	commercial	internet
MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION	-	-

RÉSUMÉ DE LA CERTIFICATION

Objectifs et contexte de la certification :

Le titulaire du BTS Négociation et digitalisation de la relation client (NDRC) est un commercial généraliste qui met en œuvre une stratégie commerciale et marketing afin de nouer une relation de proximité avec le client. Il gère de multiples points de contacts dans le cadre d'une stratégie omnicanale. Il possède une solide culture numérique. Il accompagne le client tout au long du processus commercial et intervient avant, pendant et après l'achat. 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. Il porte les valeurs et la culture de l'organisation pour son propre compte ou celui d'un commanditaire. Il est capable de s'adapter aux exigences de son activité et réalise ses missions dans le respect des règles éthiques et déontologiques. Dans une constante relation client, il assure les fonctions de prospection de clientèle, de négociation-vente et d'animation de réseaux. Il maîtrise la relation client omnicanale et développe la relation client en e-commerce. Il développe et pilote un réseau de partenaires et anime un réseau de vente directe.

Activités visées :

- Mise en œuvre d'une stratégie commerciale et marketing
- Création de relations commerciales de proximité avec un client
- Gestion de multiples points de contact d'une relation omnicanale

- Actions de communication internes et externes
- Fonctions de prospection clientèle, négociation-vente et d'animation de réseaux
- Développement de la relation client en e-commerce
- Développement et pilotage d'un réseau de partenaires
- Animation d'un réseau de vente directe
- Veille au respect des règles éthiques et déontologiques

Compétences attestées :

- 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
- 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
- S'adapter une situation d'échange
- Organiser un message oral
- 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

Modalités d'évaluation :

Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes de l'arrêté définissant le diplôme relatives à l'évaluation (voir notamment le règlement d'examen et les définitions d'épreuves). Elles s'organisent différemment en fonction des compétences évaluées en évaluant des mises en situation :

1. Forme ponctuelle écrite
2. Forme ponctuelle orale
3. Contrôle en cours de formation

Le diplôme est aussi accessible par la VAE.

BLOCS DE COMPÉTENCES

N° et intitulé du bloc	Liste de compétences	Modalités d'évaluation
RNCP34030BC01 Relation client et négociation-vente	<ul style="list-style-type: none"> - Cibler et prospecter la clientèle - Négocier et accompagner la relation client - Organiser et animer un événement commercial - Exploiter et mutualiser l'information commerciale 	Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes de l'arrêté définissant le diplôme.
RNCP34030BC02 Relation client à	<ul style="list-style-type: none"> - Maîtriser la relation omnicanale - Animer la relation client digitale 	Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes de

distance et digitalisation	- Développer la relation client en e-commerce	l'arrêté définissant le diplôme.
RNCP34030BC03 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	Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes de l'arrêté définissant le diplôme
RNCP34030BC04 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	Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes de l'arrêté définissant le diplôme
RNCP34030BC05 Communiquer oralement	- S'adapter à la situation - Organiser un message oral	Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes de l'arrêté définissant le diplôme
RNCP34030BC06 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,	Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes de l'arrêté définissant le diplôme

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
--

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

En référence au décret n° 2016-1037 du 28 juillet 2016 modifiant le code de l'éducation et relatif à la reconnaissance de l'acquisition des blocs de compétences par les candidats préparant l'examen du brevet de technicien supérieur dans le cadre de la formation professionnelle continue ou de la validation des acquis de l'expérience, il est établi que :

Le référentiel de certification du BTS est organisé en unités constituées d'un ensemble, cohérent au regard de la finalité du diplôme, de capacités, savoir-faire, compétences et savoirs. Une unité correspond à un bloc de compétences mentionné au 1° du II de l'article L. 6323-6 du code du travail.

Quelle que soit la forme d'examen choisie, globale ou progressive, les candidats préparant le brevet de technicien supérieur dans le cadre de la formation professionnelle continue ou dans le cadre de la validation des acquis de l'expérience reçoivent, pour les unités du diplôme préparé qui ont fait l'objet, au titre de la session en cours ou dans les cinq années précédentes, d'une note égale ou supérieure à 10 sur 20 ou d'une validation des acquis de l'expérience, y compris si elles ont été obtenues par la voie scolaire ou par la voie de l'apprentissage, une attestation délivrée par le recteur reconnaissant l'acquisition des compétences constitutives de ces unités du diplôme.

Au-delà de la durée de cinq ans pendant laquelle ils peuvent demander à conserver les notes obtenues, les candidats titulaires de l'attestation peuvent être dispensés à leur demande de l'obtention des unités constitutives du brevet de technicien supérieur correspondantes, sous réserve du maintien de ces unités dans le règlement d'examen de la spécialité du diplôme. En cas de modification de celle-ci, il est tenu compte d'un tableau de correspondance entre anciennes et nouvelles unités.

SECTEUR D'ACTIVITÉ ET TYPE D'EMPLOI

Secteurs d'activités :

- G : COMMERCE ; RÉPARATION D'AUTOMOBILES ET DE MOTOCYCLES

Toute forme d'organisation : artisanale, commerciale ou industrielle, associative, publique proposant des biens ou des prestations de services dès lors qu'une démarche commerciale est mise en œuvre.

Type d'emplois accessibles :

Vendeur, représentant, commercial terrain, négociateur, délégué commercial, conseiller commercial, chargé d'affaires ou de clientèle, technico-commercial, Télévendeur, téléconseiller, téléopérateur, conseiller client à distance, 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

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 :

VOIES D'ACCÈS

Le cas échéant, prérequis à la validation des compétences :

Validité des composantes acquises :

Voie d'accès à la certification	Oui	Non	Composition des jurys
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X		Le jury est présidé par un enseignant - chercheur ou un inspecteur pédagogique régional de la spécialité. Il est composé à parts égales d'enseignants et de membres de la profession intéressée par le diplôme.
En contrat d'apprentissage	X		Le jury est présidé par un enseignant - chercheur ou un inspecteur pédagogique régional de la spécialité. Il est composé à parts égales d'enseignants et de

			membres de la profession intéressée par le diplôme.
Après un parcours de formation continue	X		Le jury est présidé par un enseignant - chercheur ou un inspecteur pédagogique régional de la spécialité. Il est composé à parts égales d'enseignants et de membres de la profession intéressée par le diplôme.
En contrat de professionnalisation	X		Le jury est présidé par un enseignant - chercheur ou un inspecteur pédagogique régional de la spécialité. Il est composé à parts égales d'enseignants et de membres de la profession intéressée par le diplôme.
Par candidature individuelle	X		Le jury est présidé par un enseignant - chercheur ou un inspecteur pédagogique régional de la spécialité. Il est composé à parts égales d'enseignants et de membres de la profession intéressée par le diplôme.
Par expérience	X		Le jury est présidé par un enseignant - chercheur ou un inspecteur pédagogique régional de la spécialité. Il est composé à parts égales d'enseignants et de membres de la profession intéressée par le diplôme.

Oui

Non

	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

Lien avec d'autres certifications professionnelles, certifications ou habilitations : Non

BASE LÉGALE

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
19-02-2018	Arrêté du 19/02/2018 portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur "Négociation et digitalisation de la relation client".

01-09-2019

Date d'effet de la certification	
Date d'échéance de l'enregistrement	01-01-2024

POUR PLUS D'INFORMATIONS

Statistiques :

Lien internet vers le descriptif de la certification :

Le certificateur n'habilite aucun organisme préparant à la certification

Certification(s) antérieure(s) :

N° de la fiche	Intitulé de la certification remplacée
RNCP474 (/recherche/rncp/474)	RNCP474 - BTS - Négociation et Relation Client

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

Référentiel d'activité, de compétences et d'évaluation
(<https://certifpro.francecompetences.fr/webapp/services/enregistrementDroit/documentDownload/19184/26603>)

