

BTS négociation et digitalisation de la relation client

Session 2025

Durée de formation :	2 ans
Niveau de sortie des études :	Bac + 2
Lieu de formation :	14 rue du Chateau des Vergnes Cedex 2 63100 Clermont-ferrand
Établissement :	Institut des métiers

DESCRIPTION DE LA FORMATION

L'élève apprend à créer et développer une clientèle par la mise en œuvre de plan de prospection. Il est formé à la communication et à la négociation afin d'être capable par la collecte et l'analyse des informations d'élaborer et de proposer une solution commerciale permettant d'accroître le chiffre d'affaires dans une optique de développement durable. Il est initié à la recherche d'information sur le marché et sur la clientèle afin de constituer une documentation professionnelle nécessaire à la gestion de la relation client. Formé à l'organisation et au management de l'activité commerciale, il doit être capable de suivre la relation et d'interagir via différents supports et/ou outils numériques. Il apprend à gérer simultanément plusieurs activités relevant de la relation client à distance et digitalisée.

À l'issue de la formation, il est capable de prendre des décisions commerciales en tenant compte des usages du marché, de la politique de l'entreprise et des offres et pratiques de la concurrence.

ACCÈS À LA FORMATION

Accès

Le BTS NDRC (négociation et digitalisation de la relation client) est accessible avec un bac STMG (sciences et technologies du management et de la gestion), un bac pro métiers du commerce et de la vente (option animation et gestion de l'espace commercial ou option prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale), ou encore un bac général. Accès sur dossier, voire tests et/ou entretien.

ET APRÈS

Le BTS a pour objectif l'insertion professionnelle mais, avec un très bon dossier ou une mention à l'examen, une poursuite d'études est envisageable en licence professionnelle du domaine commercial, en licence LMD (L3 en économie-gestion ou en sciences de gestion), en école supérieure de commerce ou de gestion ou en école spécialisée (écoles du réseau EGC, formations Négoventis, etc.) par le biais des admissions parallèles.

ATTENDUS PARCOURSUP

Attendus nationaux de la plateforme d'inscription dans l'enseignement supérieur Parcoursup

- S'intéresser au management des entreprises, à leur stratégie marketing et commerciale
- Disposer de compétences relationnelles
- Avoir le goût de développer des échanges à finalité commerciale, notamment via le Web
- Avoir de l'appétence pour argumenter, négocier et valoriser des produits
- Avoir la capacité d'évoluer dans des environnements numériques et digitalisés
- Être capable d'adopter des comportements et des codes professionnels, adaptés à l'image des entreprises
- Disposer de compétences pour collaborer et travailler en équipe
- Disposer de capacités d'organisation et d'autonomie

CERTIFICATION ASSOCIÉE

BTS négociation et digitalisation de la relation client

Descriptif

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.

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

Débouchés

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

En termes de dévolution professionnelle, le titulaire du BTS NDRC peut accéder aux emplois suivants :

- Superviseur - Responsable d'équipe - animateur plateau - Manager d'équipe

- Responsable e-commerce - Redacteur 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

MÉTIER PRÉPARÉS

Conseiller/ère en assurances	La conseillère ou le conseiller en assurances prospecte une nouvelle clientèle sur une zone géographique précise, afin de lui proposer des contrats d'assurances en lien avec leurs besoins. Gestion et suivi des dossiers font aussi partie de ses missions.
Agent/e général/e d'assurances	L'agente ou l'agent général d'assurances distribue à une clientèle de particuliers ou de professionnels les produits d'une compagnie d'assurances donnée. Un métier polyvalent réservé à ceux qui aiment entreprendre et n'ont pas peur de relever des défis.
Commercial/e itinérant/e	Prospecter de nouveaux marchés et signer des contrats, c'est le rôle du commercial itinérant ou de la commerciale itinérante. Il ou elle apporte ses conseils techniques à une clientèle de professionnels qu'il lui faut convaincre pour réaliser une vente.
Chargé/e d'affaires en génie climatique	Ventilations, appareils de suppression d'eau, planchers chauffants, climatisations... pour chaque type de bâtiment, le chargé d'affaires en génie climatique vend la solution adaptée à des entreprises clientes.
	Véritable ambassadeur des marques qu'il représente, l'attaché commercial trouve les arguments pour convaincre ses clients d'acheter les produits dont il s'occupe. Son objectif : décrocher de nouveaux marchés pour son entreprise.
Conseiller/ère relation client à distance	Le conseiller ou la conseillère relation client à distance assure des prestations de services et de conseil, et des actions commerciales auprès de clients d'entreprises (opérateurs en télécommunications, assurances, banques, mutuelles, etc.) et des usagers des services publics... Spécialisé/e en LSF (langue des signes française), il ou elle utilise la visioconférence pour communiquer avec les personnes sourdes ou malentendantes.
Vendeur/se en micro-informatique et multimédia	Comme tout commercial, son objectif est de vendre. Son rayon : les produits informatiques, tels que les ordinateurs, imprimantes, logiciels... Les connaissant bien, il se considère avant tout comme un conseiller

	qui assiste le client dans son achat.
Chef/fe des ventes	Le chef des ventes pilote une équipe de commerciaux sur une zone géographique donnée ou sur une ligne de produits. Son objectif : optimiser les ventes. Un métier accessible après quelques années d'expérience.
Technico-commercial/e en agroalimentaire	Grâce à sa double compétence, le technico-commercial en agroalimentaire connaît aussi bien les techniques de vente que les spécificités des produits qu'il commercialise. Ce professionnel de terrain est très recherché dans les PME (petites et moyennes entreprises) du secteur.
Gestionnaire de contrats d'assurance	Vol, incendie, accidents... La ou le gestionnaire de contrats d'assurances est l'interlocuteur privilégié des assurés. Elle ou il les accompagne de l'établissement du contrat jusqu'à la réparation du dommage et à son indemnisation en cas de sinistre.
Courtier/ère	Particuliers et entreprises comptent sur le courtier ou la courtière pour dénicher la meilleure offre au meilleur prix. Une prouesse qui ne peut s'accomplir sans une bonne connaissance du marché et un bon relationnel.
Commercial/e sédentaire	Satisfaire la clientèle, c'est la mission principale de la commerciale ou du commercial sédentaire qui exerce dans un point de vente de commerce de gros ou de quincaillerie. À lui ou à elle d'apporter un conseil sur mesure au client pour réaliser la vente.
Vendeur/se en magasin	En magasin spécialisé, en grande surface, dans une petite boutique... face à une clientèle informée et exigeante, les vendeurs doivent argumenter et adapter leur discours en fonction des besoins de chacun pour vendre les produits.
Chargé/e de clientèle de banque	La chargée ou le chargé de clientèle banque suit les comptes et les demandes de ses clients, leur propose des solutions adaptées et les conseille. C'est un métier à la fois technique et commercial.

Sources : Source : Onisep 05.2025