



**B. T. S.**

**Négociation  
Digitalisation  
de la Relation  
Client  
(Apprentissage)**



Lycée  
CARRIAT

**iFIR**

l'apprentissage autrement

**ET SON RÉSEAU  
PARTENAIRE**

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.

## CONTENU DU PARCOURS DE FORMATION

### **Cours magistraux, jeux de rôle, jeux d'entreprise, outils numériques**

#### **TROIS MODULES PROFESSIONNELS**

- Négociation vente
- Relation client à distance et digitalisation de la relation Client
- Animation réseaux

#### **MATIERES GENERALES**

- Management des entreprises
- Culture économique, juridique et managériale
- Culture générale expression écrite
- Anglais
- Développement personnel et professionnel

**RYTHME D'ALTERNANCE :**  
une semaine en formation,  
une semaine en entreprise.

**DUREE :** 1 350 heures de  
Août 2023 à juin 2025  
Rentrée le 30/08/2023

---

## MODALITES D'EVALUTATION

---

- Contrôle continu + évaluation finale
- Etudes de cas et mises en situation
- Jeux de rôles
- Dossiers professionnels avec soutenance orale
- Evaluation des compétences par l'entreprise d'accueil

---

## COMPETENCES VISEES A L'ISSUE DE LA FORMATION

---

↳ Management

↳ Connaissance et analyse de l'environnement juridique et économique des organisations

↳ Communication écrite

↳ Maîtrise de l'anglais (oral et écrit)

↳ Capacité à mener une négociation

↳ Maîtrise de toutes les étapes de la relation client

↳ Prospection

---

## NOS SPECIFICITES

---

**Le commercial terrain ou itinérant** gère la relation client dans sa globalité, de la prospection à la fidélisation.

↳ **Le contrat d'apprentissage:** un contrat à durée déterminée de 24 mois avec une période d'essai.

↳ **Un statut de salarié**

↳ **Congés payés :** 5 semaines par an (selon la législation du code du travail).

↳ **Formation gratuite pour l'apprenti**

↳ **Rémunération:** % du SMIC (ou du minimum conventionnel pour l'emploi occupé s'il est plus favorable) en fonction de l'âge de l'apprenti et de l'année d'exécution du contrat.

↳ **Chiffres clé :** 91 % de réussite à la certification 2023



---

## COMMENT INTEGRER LE BTS NDRC

---

**Avoir moins de 26 ans**

**Etre titulaire du BAC (général, STMG ou BAC PRO)**

**Signer un contrat d'apprentissage avant septembre 2023**

➤ **Les démarches à effectuer :**

S'inscrire sur Parcoursup, noter BTS NDRC lycée Carriat CFA IFIR ARL en 1<sup>er</sup> vœu, déposer un dossier de candidature sur [www.ifir.fr](http://www.ifir.fr), participer aux journées de sélection des candidats, rechercher un employeur (démarches personnelles + mises en relation par l'IFIR), signer le contrat d'apprentissage avant septembre 2023, valider la période d'essai.

➤ **Les « + » que nous vous proposons :**

**Avant la signature du contrat :** réunion d'information sur le BTS en apprentissage, entretien individuel de présélection, techniques de recherche d'emploi (sous réserve de validation de votre candidature), rédaction de CV, lettre de motivation, conseils pour les entretiens.

➤ **Durant la formation :**

Une équipe enseignante expérimentée, un suivi personnalisé de l'apprenti (visite d'installation et suivis en entreprise par un formateur, débriefing au retour des périodes d'entreprise, suivi individualisé des projets commerciaux).

➤ **Accessibilité aux personnes en situation de handicap.**

Les locaux sont aménagés pour accueillir des étudiants en situation de handicap.

---

## APTITUDES REQUISES

---

- Aptitudes commerciales
- Sens de l'organisation et des responsabilités
- Disponibilité/ flexibilité : horaires et secteurs géographiques
- Autonomie, organisation, volonté
- Contact, écoute, persuasion
- Analyse et ajustement



### **Vous pouvez prétendre à un emploi qualifié dans de nombreux secteurs :**

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

### **Vous pouvez poursuivre vos études en licence professionnelle**

- Vente, marketing, banque assurance, ressources humaines... en partenariat avec des universités (Lyon 3, Lyon 1...) ou des écoles de commerce (IFAG, IDRAC...).



**ET SON RÉSEAU  
PARTENAIRE**

**Mme Emilia DUCHENE**

07 88 22 22 71  
educhene@ifir.fr



1 rue de Crouy  
01000 BOURG-EN-BRESSE

@ [0010016m@ac-lyon.fr](mailto:0010016m@ac-lyon.fr)

 [www.lycee-carriat.com](http://www.lycee-carriat.com)

) 04 74 32 18 48

