



**Ensemble scolaire  
Notre Dame  
Saint Joseph**

6 rue des jardiniers,  
88000 Épinal

Accueil : 03-29-64-43-43

Site : [esespinal.fr](http://esespinal.fr)

cfp-secretariat@esespinal.fr

## RÉFÉRENT

Mme Christine KUHN  
DDFPT Tertiaire  
[cdt-ter@esespinal.fr](mailto:cdt-ter@esespinal.fr)

## DEBOUCHÉS

Vendeur.se -  
Représentant.e -  
Commercial.e terrain -  
Négociateur.rice - Etc...

## POURSUITE

Bachelor marketing,  
Licence pro e-commerce et  
marketing numérique,  
Licence pro e-commerce et  
stratégie digitale,  
Licence pro management et  
gestion de la relation client,  
Licence pro marketing des  
services et de la relation  
client,  
Licence pro commerce  
international,  
Etc...

## MOBILITÉ

Se rapprocher de Mme  
UTARD, référente  
mobilité.

Referent-mobilite@esespinal.fr

## FORMATION PAR APPRENTISSAGE

Mis à jour le : 30/11/2023

# Brevet de Technicien Supérieur BTS NDRC (Niveau 5) (Négociation et Digitalisation de la Relation Client)

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- ◆ Être en capacité de mener en autonomie une relation commerciale en face à face avec le client mais aussi via toutes les approches commerciales à distance.
- ◆ Permettre à l'étudiant d'occuper en entreprise un poste d'attaché commercial-représentant RNCP 34030

## COMPÉTENCES A ACQUÉRIR

### 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

### 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

## PRÉ-REQUIS - PUBLIC VISÉ

Être titulaire d'un niveau 4 (BAC) - Être éligible au contrat d'apprentissage

## PROGRAMME ET MOYENS PEDAGOGIQUES

Culture générale et expression  
Langue vivante étrangère (Anglais)  
Culture économique, juridique et managériale  
Relation Client à distance & Digitalisation  
Relation Client & négociation – vente  
Relation Client & animation de réseaux

Face à face pédagogique  
Outil numérique : Pack office et utilisations outils de Digitalisation (LinkedIn, Indeed...)  
Salle informatisée en réseau

[REFERENTIEL BTS NDRC](#)



## Ensemble scolaire

### Notre Dame Saint Joseph

6 rue des jardiniers,  
88000 Épinal  
Accueil : 03-29-64-43-43  
Site : [esepinal.fr](http://esepinal.fr)  
cfp-secretariat@esepinal.fr

## INSCRIPTION

ParcourSup  
Dossier de candidature et  
entretien  
Délai d'accès :  
Admission sous cinq jours  
ouverts à réception du  
dossier de candidature  
complet.

## ACCESSIBILITE HANDICAP

Personne en situation de  
handicap :  
contacter notre référente  
handicap Mme MALLET  
referent-handicap@esepinal.fr

Locaux

OUI  NON

Moyens pédagogiques

OUI  NON

## VAE

[www.vae.gouv.fr](http://www.vae.gouv.fr)

## FORMATION PAR APPRENTISSAGE

Mis à jour le : 30/11/2023

### Brevet de Technicien Supérieur BTS NDRC (Niveau 5) (Négociation et Digitalisation de la Relation Client)

## LIVRABLES À L'ISSUE DE LA FORMATION

Supports pédagogiques des matières enseignées  
Espace numérique de travail dédié  
Livret d'accueil  
Livret d'apprentissage  
Attestations de présence

## SUIVI PÉDAGOGIQUE ET ÉVALUATION DES ACQUIS

Contrôle ponctuel et régulier tout au long de l'année  
Examens Blancs : 3 x sur les deux années  
Bulletins semestriels et bulletins d'évaluations blanches  
Suivi en entreprise par un formateur référent

## INDICATEURS DE RÉSULTATS

*Possibilité de valider un ou des blocs de compétences selon les modalités de l'éducation nationale :*

| <i>Indicateurs 2023</i>                         | APPRENTIS | EFFECTIFS |
|---|-----------|-----------|
| 1° Le taux d'obtention des diplômes             | 81,25%    | 13/16     |
| 2° Le taux de poursuite d'études                | 61,53%    | 08/13     |
| 3° Le taux d'interruption en cours de formation | 23,81%    | 05/21     |
| 4° Le taux d'insertion professionnelle à 6 mois | 80.00%    | 04/05     |

## DURÉE ET TARIF

Durée : 2 ANS (1350 heures)

Date(s) : année scolaire (de septembre à juin)

Lieu(x) : Saint Jo Formation, 58 bis rue des Soupirs 88000 Epinal

Coût annuel pris en charge par l'OPCO de l'entreprise selon accord(s) de branche

[REFERENTIEL NPEC](#)