



## BTS NDRC

## NÉGOCIATION & DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

# 90%

de réussite \*  
aux examens

# 87%

d'insertion  
professionnelle  
6 mois après la formation

### OBJECTIFS

Former un commercial généraliste, expert de la relation client (en présentiel, à distance, e-relation).

Former un professionnel de la négociation commerciale qui pilote et organise l'activité commerciale. Ce professionnel est capable de manager l'activité commerciale et participe à l'évolution de la politique commerciale, il investit les contenus commerciaux liés à l'usage de sites web, des applications et des réseaux sociaux.

### PRÉREQUIS

- Niveau requis : Être titulaire d'un bac (Général, technologique, professionnel)
- Signature d'un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation avec une entreprise

### UN MÉTIER DES COMPÉTENCES VARIÉES

- Cibler et prospecter la clientèle,
- Négocier et accompagner la relation client,
- Animer la relation digitale,
- Organiser, animer un événement commercial,
- Maîtriser la relation omnicanale

### RECONNAISSANCE

- Diplôme d'Etat - BTS Négociation et digitalisation de la relation client (NDRC)

\* Taux de réussite régional 2022 des Pôles Formation UIMM

## Formations en alternance du CAP à l'Ingénieur

# 1

 MÉTIER  
DIPLOME  
SALAIREUn emploi  
Une expérience professionnelle  
Des poursuites d'études possibles

### DURÉE & RYTHME DE LA FORMATION

- Formation sur 2 ans
- 2 Jours en centre de formation et 3 Jours en entreprise

### CONTRAT & ÉLIGIBILITÉ

- **Contrat d'apprentissage** (- de 30 ans)
- **Contrat de professionnalisation** (+ de 30 ans)
- **Compte Personnel de formation** (CPF)
- **Statut** : salarié sous contrat à durée déterminée ou indéterminée
- **Coût de la formation** : Les frais de formation sont pris en charge par l'entreprise avec le concours de son OPCO
- **Pour les salariés et demandeurs d'emploi** : Nous consulter

### MÉTHODES & MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Exercices pratiques, mise en situation réelle sur des équipements en centre de formation et en entreprise
- Salles multimédias
- Revues techniques et commerciales
- Valise de simulations téléphoniques





SAINT-ÉTIENNE



EN ALTERNANCE



TECHNICO COMMERCIAL

## DÉROULEMENT & CONTENU de la formation

## BTS NDRC

### FORMATION GÉNÉRALE

- Culture générale et expression
- Communication en langue vivante étrangère
- Culture économique, juridique et managériale

### FORMATION PROFESSIONNELLE

- Relation client et négociation-vente
- Relation client à distance et digitalisation
- Relation client et animation de réseau

### MODALITÉS DE SUIVI D'ÉVALUATION

- Visites en entreprise, suivi pédagogique individualisé. Bilan pédagogique semestriel
- Contrôle en cours de formation (CCF), soutenance orale de projet d'entreprise, épreuves ponctuelles

### INFORMATIONS PRATIQUES

#### CANDIDATURE

- Préinscription en ligne : [www.pole-formation-lda.fr](http://www.pole-formation-lda.fr)
- Inscription à réaliser via la plateforme d'inscription Parcoursup

#### ADMISSIBILITÉ

- Examen du dossier + Tests de positionnement + entretien de motivation
- Accompagnement à la recherche d'entreprises

#### ADMISSION

- Admission définitive dès signature d'un contrat d'alternance



PRODUCTIVE USINAGE



CHAUDRONNERIE SOUDURE



INFORMATIQUE & RÉSEAUX



TECHNICO COMMERCIAL



OPTIQUE & VISION



CONDUITE DE LIGNE MAINTENANCE



AUTOMATISME ÉLECTROTECHNIQUE



RESSOURCES HUMAINES



QHSE MANAG. DES RISQUES



LOGISTIQUE SUPPLY CHAIN



**SAINT-ÉTIENNE**  
**CITÉ DES ENTREPRISES**

16 Bd de l'Étivalière  
42 000 SAINT-ÉTIENNE

Morgane QUENTIN - Assistante Formation  
[mquentin@citedesentreprises.org](mailto:mquentin@citedesentreprises.org)  
04 77 93 78 04