

OBJECTIFS

Ce BTS forme des commerciaux généralistes, capables d'exercer dans tous les secteurs d'activités, toutes les organisations, 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). En e-commerce, ils participent à la communication web (sites, applications, réseaux sociaux) tant sur les contenus que dans l'animation de communautés.

Leurs missions consistent à :

- Développer un portefeuille clients à partir de l'analyse de son marché, de son secteur, de son entreprise et des cibles de prospects,
 - Accompagner le client ou l'utilisateur tout au long du processus commercial et intervenir sur l'ensemble des activités avant, pendant et après l'achat : conseils, prospection, animation, devis, veille, visites, négociation-vente/achat, suivi après-vente/achat,
 - Organiser, animer des événements commerciaux.
- * B to B = business to business (commerce inter-entreprises) ; B to C = business to consumer (commerce de détail pour particuliers) ; B to G = business to government (commerce entre entreprise et administration publique).

POURSUITE D'ÉTUDES

L'AFIP propose la formation suivante :

- Mastère Performer Pro « Manager du développement commercial ».

Autres :

- Licence professionnelle commerce,
- Licence commerce,
- École de commerce.

MODALITÉS

PERSPECTIVES PROFESSIONNELLES

Le titulaire d'un BTS NDRC peut s'insérer 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. Selon les types de relation client (face à face, à distance, digitalisée, réseau) et les contextes, les commerciaux interviennent sous différents statuts en tant que salariés ou indépendants.

Métiers accessibles :

- Vendeur, vendeuse, représentant.e, négociateur, négociatrice, délégué.e commercial.e, conseiller.ère commercial.e, chargé.e d'affaires ou de clientèle, technico-commercial.e, téléconseiller.ère, conseiller.ère clientèle, animateur, animatrice commercial.e site e-commerce, commercial.e web e-commerce, marchandiser, animateur, animatrice réseau, conseiller.ère ou vendeur, vendeuse à domicile...

Avec de l'expérience :

- Superviseur.se, responsable d'équipe, animateur, animatrice plateau, manager.e d'équipe, responsable e-commerce, rédacteur, rédactrice web e-commerce, animateur, animatrice commercial.e de communautés web, responsable de secteur ou de zone, chef.fe de réseau, animateur, animatrice de réseau...

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Organisation de la formation en alternance :

- Dans le cadre d'un contrat de professionnalisation : 1100 heures réparties sur 2 ans,
- Dans le cadre d'un contrat d'apprentissage : 1350 heures réparties sur 2 ans,
- Les périodes en entreprise se substituent au stage obligatoire.
- Rythme 2j / 3j

Moyens pédagogiques :

- Séances de formation en salle,
- Exposés théoriques,
- Études de cas concrets,
- Ateliers,
- Laboratoires informatiques.

Encadrement :

- L'équipe pédagogique est encadrée par un(e) responsable de filière,
- Les enseignements techniques sont dispensés par des professionnels en activité.

Suivi pédagogique et évaluation :

- Évaluation des acquis tout au long de la formation au travers de contrôles sur table, de mises en situation, de dossiers à réaliser,
- Un BTS blanc par année pour mieux préparer les étudiants à l'examen final.

Validation du parcours selon modalités d'examen.

PUBLIC ET PRÉREQUIS

Pour accéder à la formation, le participant doit être titulaire d'un :

- Bac pro métiers du commerce et de la vente
- Bac techno STMG,
- Bac général.

Qualités du candidat attendues :

- Bon niveau de Français en expression écrite et orale,
- Sens du relationnel,
- Capacité de persuasion.

PROCÉDURE D'ADMISSION

Candidature sur Parcoursup ou en ligne sur notre site internet www.afip-formations.com via l'onglet « Candidater ».

Tests de sélection, entretien de motivation et étude du dossier par la commission d'admission.

PROGRAMME

VOIES D'ACCÈS

En Alternance :

- Salarié en contrat d'apprentissage.
- Salarié en contrat de professionnalisation, nous consulter.



VALIDATION ET MODALITÉS D'EXAMEN

Validation : Brevet de Technicien Supérieur de l'Éducation Nationale (diplôme d'État)

Épreuves du BTS (organisées en fin de 2^{ème} année selon calendrier académique) :

ANNÉE 1

- Culture générale et expression
- Langue vivante étrangère
- Culture économique, juridique et managériale
- Culture économique, juridique et managériale appliquée
- Relation client et négociation vente
- Relation client à distance et digitalisation
- Relation client et animation de réseaux
- Atelier de professionnalisation

ANNÉE 2

- Culture générale et expression
- Anglais
- Culture économique, juridique et managériale
- Culture économique, juridique et managériale appliquée
- Relation client et négociation vente
- Relation client à distance et digitalisation
- Relation client et animation de réseaux
- Atelier de professionnalisation



BTS Négociation et digitalisation de la relation client (NDRC)			Voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d'apprentissage habilité. Formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités		Formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités		Voie scolaire dans un établissement privé, CFA ou section d'apprentissage non habilité, Formation professionnelle continue dans les établissements publics non habilités ou en établissement privé, enseignement à distance, candidats justifiant de 3 ans d'expérience professionnelle	
Épreuves	Unité	coef	forme	durée	forme	durée	forme	durée
E1 Culture générale et expression	U1	3	écrit	4h	CCF 3 situations d'évaluation		écrit	4h
E2 communication en langue vivante étrangère 1	U2	3	oral	30 min* + 30 min	CCF 2 situations d'évaluation		oral	30 min* + 30 min
E3 Culture économique, juridique et managériale	U3	3	écrit	4h	CCF 2 situations d'évaluation		écrit	4h
E4 Relation client et négociation- vente	U4	5	CCF 2 situations d'évaluation		CCF 2 situations d'évaluation		oral	40 min* + 1h
E5 Relation client à distance et digitalisation	U5	4	Épreuve ponctuelle écrite + Épreuve ponctuelle pratique	3h + 40 min	Épreuve ponctuelle écrite + Épreuve ponctuelle pratique	3h + 40 min	Épreuve ponctuelle écrite + Épreuve ponctuelle pratique	3h + 40 min
E6 Relation client et animation de réseaux	U6	3	CCF 2 situations d'évaluation		CCF 2 situations d'évaluation		Oral	40 min
EF1 Communication en langue vivante étrangère 2**	UF1		oral	20 mn (20 mn*)	oral	20 mn (*20 mn)	oral	20 mn (20 mn*)

*Temps de préparation

** La langue vivante étrangère choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire. Seuls les points au-dessus de la moyenne peuvent être pris en compte.