



ECOMMERCECOMMERCECOMMERCECOMMERCE
ECOMMERCECOMMERCECOMMERCECOMMERCE

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT (NDRC)

Alternance · Initial
BTS · Titre PRO · Bachelor · Mastère

« La meilleure façon de prédire
l'AVENIR est de l'inventer. »

Alan Kay

NOS CHIFFRES CLÉS

Taux d'obtention du diplôme/Titre	67 % (2025)
Taux de présentation aux examens	100 % (2025)
Taux de poursuite d'études	50 % (2024)
Taux d'interruption en cours de formation	10,81 % (2023)
Nombre de classes par année	1

Effectif maximum par classe	30
Possibilité de VAE	Nous consulter
Possibilité de validation par bloc de compétence	NON
Taux d'apprenants en emploi salarié 6 mois après leur sortie de formation	70 % (2023)

AFIP FORMATIONS

L'ÉCOLE DE L'ALTERNANCE

Actuellement spécialisée autour de 6 pôles de formation en initial et en alternance, l'école existe depuis 1995 sur Lyon et Villeurbanne. CFA depuis mai 2019, l'établissement forme chaque année plus de 800 étudiants du Post Bac au Bac+5. Nos BTS sont reconnus par l'État, et nos Bachelors, Masters, et Titres Pro sont inscrits au RNCP*.

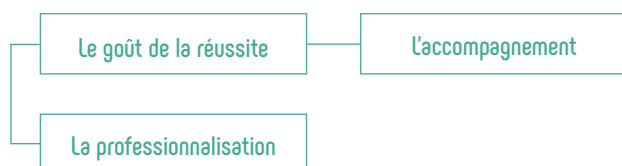
Afin de correspondre parfaitement à la réalité du milieu professionnel, le renouvellement fréquent du contenu des cours et l'enrichissement des filières sont au cœur de la démarche pédagogique de l'école. Ces valeurs assurent aux étudiants des conditions optimales de débouchés à la fin de leur cursus. À la rentrée 2023, l'AFIP Formations confirme

sa capacité d'innovation en s'implantant dans le secteur universitaire de la DOUA à Villeurbanne. Ce nouveau Campus moderne d'une surface de 4000 m², éco-responsable et spécialement conçu pour les besoins techniques des étudiants en apprentissage, offre un cadre optimum pour étudier et s'épanouir.

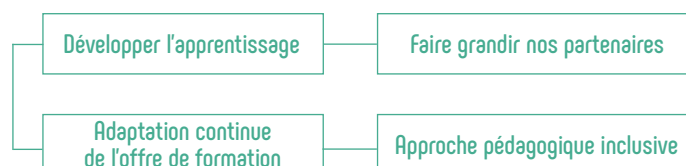
Enfin toute l'équipe encadrante est attachée à maintenir un lien particulier avec chaque étudiant. Elle s'engage à les accompagner tout au long de leur parcours et à leur proposer un enseignement de qualité dispensé par des intervenants professionnels passionnés issus du métier visé. **En moyenne, nos formateurs ont 17,8 années d'expérience professionnelle.**

*RNCP : Répertoire National des Certifications Professionnelles

NOS VALEURS



NOTRE ENGAGEMENT



Pourquoi choisir l'école **AFIP** ?



À l'école AFIP Formations, l'apprentissage se fait au plus proche du monde professionnel. Nos laboratoires pédagogiques innovants et nos équipements adaptés préparent chaque apprenti à réussir sa carrière. Voici ce qui fait notre force :

FORMATEURS PROFESSIONNELS

- Minimum 5 ans d'expérience
En activité dans le secteur du commerce
Expertise technique reconnue

ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

- Suivi individuel régulier
Encadrement par un responsable de filière
Préparation à l'emploi

LABORATOIRES INFORMATIQUES

- Postes de travail techniques
Logiciels professionnels

ATELIERS TECHNIQUES

- Espaces de travaux pratiques
Outils professionnels du secteur

ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL

- Mises en situation réelles
Projets appliqués au secteur du commerce

BTS NDRC NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT



ALTERNANCE
DIPLOME D'ÉTAT NIVEAU 5

OBJECTIF

Le BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC) est une formation de niveau 5 qui prépare des commerciaux généralistes capables d'intervenir dans tous les secteurs d'activités et pour tout type de clientèle, en présentiel ou à distance. Cette formation en alternance sur deux ans permet de développer et fidéliser un portefeuille clients, d'assurer le suivi de la relation client sur tous les canaux et de s'adapter aux enjeux du commerce digitalisé. Les diplômés deviennent des professionnels polyvalents, capables de piloter des actions commerciales, d'animer des réseaux et de contribuer à la communication web, tout en respectant les règles éthiques et la stratégie de l'organisation.

EN FIN DE FORMATION VOUS SEREZ CAPABLE DE :

- Développer et fidéliser un portefeuille clients
- Analyser un marché et identifier des cibles commerciales
- Mener une négociation-vente en face à face ou à distance
- Assurer le suivi de la relation client avant, pendant et après la vente
- Organiser et animer des actions commerciales
- Gérer la relation client à distance et sur des canaux digitaux
- Participer à la mise en place d'une stratégie de communication web
- Animer des communautés en ligne et des réseaux de distributeurs
- Adapter vos actions aux enjeux éthiques et déontologiques de l'activité
- Contribuer au pilotage commercial et à l'atteinte des objectifs de l'organisation

LES MÉTIERS ACCESSIBLES APRÈS LA FORMATION :

- Chargé de clientèle
- Conseiller commercial
- Technico-commercial
- Responsable de secteur

ORGANISATION :

- Alternance : 3 jours en entreprise / 2 jours en formation
- Formation en présentiel sur le campus
- Contrôle continu pour un suivi régulier
- Examens finaux en mai/juin
- 1350 h de cours en 2 ans

L'ÉCOLE AFIP EST AMBASSADEUR HANDICAP



Depuis 2011, l'AFIP adhère à la charte H+ de la Région Auvergne-Rhône-Alpes pour favoriser l'égalité des chances. L'école s'engage ainsi à offrir aux étudiants en situation de handicap un accueil et un accompagnement adaptés tout au long de leur formation.



PROGRAMME

PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

FORMATION SUR DEUX ANNÉES

Les modules de formations qui vont rythmer votre cursus :

ANNÉE 1

MODULE	DESCRIPTION
Culture générale et expression	Développer ses capacités d'analyse et d'expression.
Anglais	Consolider son anglais général à l'oral et à l'écrit.
Culture économique, juridique et managériale	Comprendre l'environnement économique et juridique.
C&JM appliquée	Mettre en pratique les notions économiques, juridiques et managériales.
Relation client et négociation vente	Savoir conduire un entretien de vente et conclure un accord.
Relation client à distance et digitalisation	Gérer la relation client à travers les outils numériques.
Relation client et animation de réseaux	Développer et animer un réseau de partenaires ou de clients.
Gestion des émotions	Apprendre à reconnaître, canaliser et utiliser ses émotions dans un contexte professionnel.
Atelier de professionnalisation	Se préparer à l'insertion professionnelle par des mises en situation concrètes.
Informatique	Utiliser les outils numériques nécessaires à l'activité commerciale et administrative.

ANNÉE 2

MODULE	DESCRIPTION
Culture générale et expression	Développer ses capacités d'analyse et d'expression.
Anglais	Consolider son anglais général à l'oral et à l'écrit.
Culture économique, juridique et managériale	Comprendre l'environnement économique et juridique.
C&JM appliquée	Mettre en pratique les notions économiques, juridiques et managériales.
Relation client et négociation vente	Savoir conduire un entretien de vente et conclure un accord.
Relation client à distance et digitalisation	Gérer la relation client à travers les outils numériques.
Relation client et animation de réseaux	Développer et animer un réseau de partenaires ou de clients.
Engagement citoyen	Participer à des actions collectives et développer sa responsabilité sociale.
Instruction civique	Connaître les principes et institutions de la citoyenneté.
Gestion des émotions	Apprendre à reconnaître, canaliser et utiliser ses émotions dans un contexte professionnel.
Atelier de professionnalisation	Se préparer à l'insertion professionnelle par des mises en situation concrètes.

EXAMEN :

MATIÈRE	COEFFICIENT	MODALITÉS	DURÉE
Culture générale et expression	3	Épreuve écrite	4h
Communication en langue vivante étrangère 1	3	Épreuve orale	30 min + 30 min
Culture économique, juridique et managériale	3	Épreuve écrite	4h
Relation client et négociation-vente	5	Contrôle en cours de formation	-
Relation client à distance et digitalisation	4	Épreuve écrite + Épreuve pratique	3h + 40 min
Relation client et animation de réseaux	3	Contrôle en cours de formation	-

Le BTS « Négociation et Digitalisation de la Relation Client » est un diplôme de niveau 5, inscrit au **Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)** sous le code 38368.

L'organisme certificateur : Le diplôme est délivré par le Ministère de l'Enseignement supérieur et de la recherche, garantissant sa reconnaissance au niveau national. Les modalités d'obtention du titre s'effectuent par épreuves de BTS organisées en fin de 2^{ème} année selon le calendrier académique.



ADMISSION

CONDITIONS ET PROCÉDURE D'ADMISSION

Candidater à l'AFIP Formations est simple et rapide. Découvrez ici les étapes à suivre : documents à fournir, démarches à effectuer. Si vous avez des questions, notre équipe est disponible pour vous accompagner à chaque étape du processus d'admission.

1. PRÉREQUIS & PROFILS PRÉCONISÉS

Le BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC) est ouvert à tous les titulaires du baccalauréat.

Toutefois, certains profils sont particulièrement recommandés :

- Bac professionnel Commerce
- Bac professionnel Vente (prospection, négociation, suivi de clientèle)
- Bac professionnel Accueil-relation clients et usagers
- Bac professionnel Gestion-administration
- Bac professionnel Transport
- Bac technologique STMG

2. CANDIDATURE EN LIGNE



Scannez ce QR code pour envoyer votre candidature

3. PROCESSUS DE SÉLECTION

- Une étude de votre dossier (3 derniers bulletins, certificat de scolarité, cv)
- Un entretien pour justifier vos motivations et vos projets (30 min)
- Un test pour évaluer vos connaissances (10 min)

4. INSCRIPTION

Réponse sous 5 jours lorsque votre dossier est complet

5. ACCOMPAGNEMENT À LA RECHERCHE D'ENTREPRISE POUR L'ALTERNANCE

Notre équipe de Chargés de relation entreprise vous accompagnera de votre admissibilité à votre inscription à l'AFIP via :

- Atelier de coaching personnalisé ou en groupe
- Participation aux ateliers de recherche entreprise (CV, lettre de motivation, portfolio, jobboard, ...)
- Préparation à l'entretien
- Job Dating et offre entreprise partenaire

NB : Votre inscription dans notre établissement ne sera définitive qu'après avoir contractualisé avec une entreprise pour effectuer votre alternance

VOUS AVEZ DES QUESTIONS ?



Scannez ce QR code pour avoir plus d'information sur les conditions d'admission et nos formations
Ou contactez notre équipe directement :
admission@afip-formations.com
04 72 56 32 58

« La technologie seule
ne suffit pas. Il faut
aussi que les gens
croient en elle. »

Steve Wozniak





40, rue des Antonins - 69100 Villeurbanne
Tram T1 INSA Einstein (Proche La Doua)
Tél. 04 78 37 81 81 - contact@afip-formations.com