

NOSCHOOL

PROGRAMME DE FORMATION

BTS NEGOCIATION

ET DIGITALISATION

DE LA RELATION

CLIENT

2026

1. PRESENTATION BTS NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

PRÉSENTATION - BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT (NDRC)

Description :

Le BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client forme des commerciaux généralistes capables de gérer la relation client à 360°, de la prospection à la fidélisation, en intégrant pleinement les outils numériques et les nouveaux usages digitaux.

Le titulaire de ce BTS intervient sur l'ensemble du processus commercial : prospection, négociation-vente, suivi et développement de la relation client, animation de communautés à distance et digitalisation des actions commerciales. Il maîtrise la relation client omnicanale, qu'elle soit physique, téléphonique, en visioconférence ou via les canaux digitaux (réseaux sociaux, sites web, e-commerce).

Grâce à une solide culture numérique, le diplômé sait exploiter les données clients (data), mettre en place et utiliser des outils digitaux (CRM, réseaux sociaux, plateformes e-commerce), produire et animer des contenus web, développer les ventes en ligne et gérer la communication digitale ainsi que l'e-réputation de l'entreprise. Il contribue ainsi directement à la performance commerciale et à la création de relations durables avec les clients.

PUBLIC CONCERNÉ ET PRÉREQUIS

Public visé :

- Bacheliers toutes séries (générales, technologiques ou professionnelles).

- Titulaires d'un diplôme ou d'un titre de niveau 4.
- Personnes en reconversion professionnelle souhaitant se spécialiser dans la relation client et la démarche commerciale.

Niveau requis :

- Niveau 4 (Baccalauréat) validé ou équivalent.

Prérequis :

- Intérêt pour les métiers de la relation commerciale, de la négociation-vente et du marketing digital.
- Connaissances de base en bureautique et usage courant d'Internet et des réseaux sociaux.

Accessibilité :

- Formation accessible aux personnes en situation de handicap, avec adaptation possible des modalités pédagogiques et d'évaluation.

Admission :

- Entretien de motivation.

2. OBJECTIFS DE LA FORMATION

OBJECTIFS DE LA FORMATION - BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

La formation BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client vise à permettre aux apprenants de :

- Développer et gérer la relation client sur l'ensemble du parcours commercial, en prospectant, négociant, vendant et fidélisant une clientèle BtoC, BtoB et BtoG.
- Maîtriser la digitalisation de la relation client en utilisant les outils numériques et les dispositifs d'e-relation : CRM, réseaux sociaux, community management, messagerie instantanée, tchat, visioconférence et plateformes e-commerce.
- Gérer, animer et développer des réseaux de distribution, de partenaires, de prescripteurs et de vente directe, dans une logique de performance commerciale durable.
- Acquérir les connaissances économiques, juridiques et managériales nécessaires à la compréhension de l'environnement de l'entreprise et à l'exercice des activités commerciales dans un cadre réglementé.
- Piloter l'information commerciale et concevoir un plan d'actions commerciales multicanal intégrant les points de contact physiques, téléphoniques et digitaux.
- Mettre en place un reporting fiable, analyser et exploiter les données clients (data client) afin d'optimiser la stratégie commerciale et marketing et d'améliorer la performance

globale de l'organisation.

3. PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

BLOC DE COMPÉTENCES 1 : RELATION CLIENT ET NÉGOCIATION-VENTE

- **Matières**
- **Cibler et prospecter la clientèle**
Analyse et qualification du portefeuille clients, segmentation et ciblage.
Mise en œuvre de méthodes de prospection multicanales (terrain, téléphone, digital).
Mobilisation des réseaux professionnels et partenariaux.
- **Négocier et accompagner la relation client**
Diagnostic de la situation et des besoins du client.
Construction de l'argumentaire, négociation et conclusion de la vente.
Mise en place d'une relation durable : suivi des engagements, gestion des litiges et réclamations.
- **Organiser et animer un événement commercial**
Conception, préparation et organisation d'actions commerciales (salons, opérations promotionnelles, portes ouvertes).
Animation commerciale et relationnelle.
Évaluation des retombées commerciales et analyse des résultats.

- **Exploiter et mutualiser l'information commerciale**
Veille concurrentielle et commerciale.
Analyse des données clients et commerciales.
Actualisation et exploitation des bases de données clients (CRM).
Mise en place d'outils de reporting.

○ **BLOC DE COMPÉTENCES 2 : RELATION CLIENT À DISTANCE ET DIGITALISATION**

- **Matières**
- **Maîtriser la relation client omnicanale**
Gestion des contacts entrants et sortants (téléphone, email, tchat, visioconférence).
Téléprospection et suivi des opportunités commerciales.
Centralisation et sécurisation des données clients.
Supervision et suivi d'équipes de téléconseillers / télévendeurs (indicateurs de performance, qualité de service).
- **Animer la relation client digitale**
Community management et animation des réseaux sociaux.
Création, diffusion et valorisation de contenus digitaux.
Gestion de l'e-réputation et optimisation de la visibilité en ligne (référencement, avis clients).
- **Développer la relation client en e-commerce**
Gestion et dynamisation d'un site e-commerce.
Optimisation du parcours client digital.
Traitement des commandes, gestion du service après-vente e-commerce.
Analyse des ventes en ligne et des indicateurs de performance.

BLOC DE COMPÉTENCES 3 : RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX

- **Matières**
- **Implanter et promouvoir l'offre chez les distributeurs**
Suivi des accords de référencement.

Optimisation de la visibilité des produits (merchandising, linéaires).
Contrôle de l'implantation et de la conformité de l'offre.

- **Développer et piloter un réseau de partenaires**
Constitution et animation d'un réseau de partenaires (apporteurs d'affaires, prescripteurs, franchisés).
Actions de fidélisation et d'animation commerciale.
Suivi et évaluation des performances du réseau.
- **Créer et animer un réseau de vente directe**
Organisation et animation de réunions commerciales.
Recrutement, formation et accompagnement de vendeurs à domicile indépendants.
Pilotage de la cohérence commerciale et du discours de vente au sein du réseau.

MATIÈRES GÉNÉRALES

- **Culture générale et expression**
Maîtrise de la communication écrite et orale.
Analyse de documents, argumentation et rédaction professionnelle.
- **Langue vivante étrangère 1 - LV1 (niveau B2 visé)**
Compréhension et expression écrites et orales.
Vocabulaire professionnel appliqué à la relation commerciale.
- **Culture économique, juridique et managériale (CEJM)**
Compréhension de l'environnement économique et des marchés.
Fondamentaux du droit de la consommation, des contrats et de la protection du consommateur.
Analyse des situations d'entreprise : management, ressources humaines, stratégies et évolutions sectorielles.

○ **ATELIERS DE PROFESSIONNALISATION**

- Réalisation de missions professionnelles terrain et digitales.
Simulations de prospection, négociation, relance et gestion de conflits.
Création et gestion de contenus digitaux et animation de communautés.
Projets transversaux articulant enseignements généraux et professionnels.

4. ÉVALUATION ET VALIDATION DES ACQUIS

Contrôle continu et examens

Contrôles réguliers
Évaluations formatives organisées tout au long de l'année : devoirs surveillés, études de cas, travaux de groupe et projets appliqués aux situations professionnelles.

Examens blancs
Mises en situation d'examen avec épreuves écrites et orales simulées, permettant de préparer les candidats aux modalités et exigences des épreuves finales du BTS.

Dossier professionnel
Élaboration de dossiers composés de fiches d'activités professionnelles retraçant les missions réalisées en stage, en centre de relation client ou dans le cadre de projets réels ou simulés (prospection, négociation, e-commerce, animation de réseaux, etc.).

Soutenance orale
Présentation et analyse de projets commerciaux, d'actions de développement de la relation client, de missions de négociation ou de dispositifs e-commerce. Argumentation des choix effectués, justification de la démarche commerciale et analyse de l'impact des actions mises en œuvre.

Modalités d'obtention du diplôme

Le BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client est délivré à l'issue d'un examen comprenant :

- Des épreuves écrites : culture générale et expression, culture économique, juridique et managériale.
- Des épreuves orales : relation client et négociation-vente, relation client à distance et digitalisation, relation client et animation de réseaux.
- Des épreuves pratiques, notamment liées à l'analyse et à l'exploitation d'outils digitaux (site e-commerce, CRM, dispositifs de relation client).

Le diplôme est obtenu lorsque le candidat atteint une moyenne générale égale ou supérieure à 10/20 sur l'ensemble des épreuves obligatoires.

5. STAGE ET ALTERNANCE

- **STAGE EN ENTREPRISE** : Durée : 16 semaines sur les deux ans.
- **ALTERNANCE** : Possibilité d'effectuer le BTS en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation.
- **MISSIONS CONFIEES EN ENTREPRISE** :
 - Prospection de nouveaux clients et vente de produits ou services.
 - Participation à l'animation de sites e-commerce ou de réseaux sociaux.
 - Contribution à l'organisation d'événements ou d'opérations de promotion.

6. DÉBOUCHÉS ET PERSPECTIVES

Métiers accessibles après le BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

- Commercial terrain : attaché commercial, chargé d'affaires, négociateur BtoB ou BtoC.
- Téléconseiller, télévendeur ou téléopérateur, avec des perspectives d'évolution vers des fonctions de supervision ou de management de plateau.
- Commercial e-commerce, chargé de la relation client digitale, animateur ou animatrice de communautés web (community manager junior).
- Chargé de clientèle ou conseiller clientèle en banque, assurance ou organisme financier.
- Chef de secteur, animateur des ventes ou animateur de réseaux auprès de distributeurs ou de partenaires commerciaux.

Poursuites d'études possibles

- Licences professionnelles dans les domaines du commerce, du marketing digital, de l'e-commerce ou du management.

- Écoles de commerce avec intégration en cycle Bachelor.
- Bachelor Universitaire de Technologie (BUT), notamment en Techniques de Commercialisation.
- Formations spécialisées en marketing digital, e-business, community management ou gestion de la relation client.

7. MODALITÉS PRATIQUES

LIEU DE FORMATION : NOSCHOOL

DURÉE DE LA FORMATION : 2 ans

RYTHME :

- Formation initiale : Cours au centre de formation + stage de 16 semaines minimum sur les deux années
- Alternance : 2 jours au centre / 3 jours en entreprise

TARIF : Variable selon le statut (initial ou alternance)

94 QUAI DE BACALAN - 33300 BORDEAUX

www.noschool.fr / 05 56 49 41 33



NOSCHOOL