

ALTERNANCE



BAC +2

BTS NDRC NÉGOCIATION & DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

2026-2028



Ce technicien supérieur **NDRC** est un commercial généraliste capable d'exercer dans tous les secteurs d'activité et dans tout type d'organisation avec tout type de clientèle, BtoB, BtoC, BtoG, quelle que soit la forme de la Relation Client qui peut-être en présentiel, à distance ou en e-relation.

Dans le cadre d'une stratégie omnicanale, il sait gérer de multiples points de contact pour installer une plus grande proximité avec les clients, sa capacité à traduire leurs exigences de plus en plus élevées en solutions adaptées et lui permet d'instaurer des relations durables de confiance.



PRÉ-REQUIS & ACCÈS

- ✓ Bac validé ou niveau 4 (titre professionnel-certification RNCP)
- ✓ Contrat d'apprentissage ou de professionnalisation
- ✓ Autres modalités



66,7 %

de réussite globale aux examens
dans le cadre des formations en
alternance en 2026.



675 H

de formation sur différents
modules de compétences tout au
long de l'année



RYTHME

Contrat de 24 mois avec un rythme de formation de 1 jour par semaine en centre (mardi), le reste du temps en entreprise, complété par une semaine complète en centre de formation toutes les 3 semaines.



MÉTIERES CIBLES

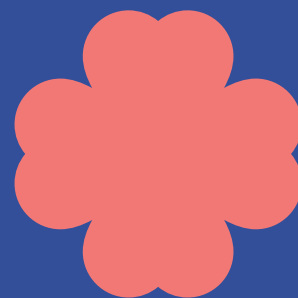
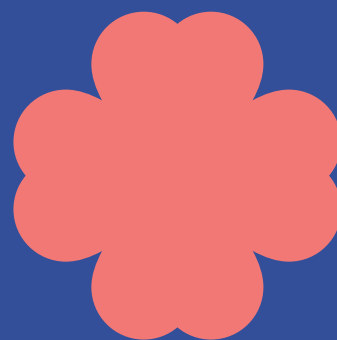
Commercial terrain, Négociateur, Conseiller commercial, Chargé de clientèle, Télévendeur, Conseiller client à distance, Technicommercial, animateur commercial site e-commerce, Commercial e-commerce, Marchandiseur, Chef de secteur....



BLOC DE COMPÉTENCES



RELATION CLIENT ET NÉGOCIATION VENTE	Cibler et prospector la clientèle
	Négocier et accompagner la relation client
	Organiser et animer un évènement commercial
	Exploiter et mutualiser l'information commerciale
RELATION CLIENT A DISTANCE ET DIGITALISATION	Maîtriser la relation client digitale
	Animer la relation client digitale
	Développer la relation client en e-commerce
RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX	Implanter et promouvoir l'offre des distributeurs
	Développer et piloter un réseau de partenaires
	Créer et animer un réseau de vente directe



MISSIONS ENTREPRISE

- ✓ Gérer la relation client de la prospection à la fidélisation
- ✓ Développer un portefeuille clients à partir de l'analyse de son marché, de son secteur, de son entreprise et des cibles prospects
- ✓ Mettre en oeuvre la politique commerciale de l'entreprise et contribuer à sa performance
- ✓ Proposer, négocier et vendre une solution et des conseils adaptés aux clients dans le respect des règles éthiques et déontologiques
- ✓ Organiser et animer des évènements commerciaux
- ✓ Utiliser efficacement les technologies de l'information et de la communication spécifiques au métier

PROGRAMME

MODULES DE FORMATION	1ÈRE ANNÉE	2ÈME ANNÉE
Culture générale et expression	56 h	56 h
Anglais	70 h	70 h
Culture économique, juridique et managériale	95 h	95 h
Ateliers de professionnalisation	104 h	104 h
Relation client à distance et digitalisation	116 h	116 h
Relation client et animation de réseau	94 h	94 h
Relation client et négociation vente	140 h	140 h
TOTAL	675 h	675 h

PÉDAGOGIE

- Mise en situation
- Etude de cas
- Learning By Doing
- Jeux de simulation
- Gestion de projets
- Suivi en entreprise

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Selon les modalités fixées par arrêté ministériel
- Epreuves écrites ponctuelles
- Epreuves orales ponctuelles

FINANCEMENT

- Barème fixé par décret et financé par l'OPCO de l'entreprise employeur

DIPLOME

- Brevet de Technicien Supérieur Management Commercial Opérationnel.
- Niveau 5, RNCP 38362, codes NSF 310 et 312, délivré par l'éducation nationale, enregistrement France Compétences le 11.12.2023.



CANDIDATURE

Un référent contact@afpam-formation.fr
Accompagnement individualisé vers l'Aternance
Ateliers d'accompagnement

- ✓ Booster son CV et sa lettre de motivation dans sa recherche d'alternance
- ✓ Optimiser le 1^{er} contact avec l'employeur
- ✓ Organiser sa recherche d'alternance
- ✓ Réussir son entretien d'embauche
- ✓ Speed dating / Job dating
- ✓ Mise en relation employeurs



POURSUITE

Le titulaire du BTS NDRC peut poursuivre son parcours en licence ou Bachelor, dans les domaines du commerce, du management, de la distribution, du marketing, des ressources humaines, etc.

Le Groupe AFPAM Formation propose différentes formations en Bachelor, 1 an :

- Marketing Commerce International
- Commerce, négociation
- Commerce e-Marketing
- Commerce Distribution
- Ressources Humaines

ALTERNANCE



C'EST AUSSI...

PITCH BATTLE

4 minutes pour convaincre un jury sur un thème professionnel.

AFPAM DEAL

Challenge de Négociation et de Management.

PROGRAMME AMBASSADEUR

Nouer de nouveaux contacts, rendre visible les forces et réalisations de l'alternance par les alternants.

BOUTIQUE EPHÉMÈRE

Boutique pédagogique de vente en direct

BUREAU DES ÉTUDIANTS

BDE - Gérer par des étudiants AFPAM pour les étudiants AFPAM.



ACCESSIBILITÉ

Locaux totalement accessibles aux personnes à mobilité réduite. Pour toute question d'accessibilité et d'adaptation des moyens pédagogiques, logistiques, aménagements de certification, mises en relation pour l'adaptation du poste de travail, vous pouvez contacter notre référente handicap :

Référente handicap
Isabelle SAILLARD

Responsable Formation

isabelle.saillard@afpam-formation.fr



CONTACT

Groupe AFPAM Formation

**4 rue Jules Méline,
51430 BEZANNES**

Tél. 03 26 86 26 26

contact@afpam-formation.fr

www.afpam-formation.fr

