L'ÉCOLE FRANÇAISE

FORMATION EN LIGNE

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT (NDRC)

Diplôme d'État

RNCP38368 | DIPLÔMANTE | ÉLIGIBLE AU CPF



BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC)

Obtenez le titre de niveau 5 « Négociation et Digitalisation de la Relation Client » enregistré au RNCP, sous le numéro RNCP38368, par arrêté du 11/12/2023

RNCP38368 | DIPLÔMANTE | 24 MOIS

DURÉE

Durée estimée de la formation : 24 mois - 1350h

EXAMENS

Épreuves écrites, pratiques et orales indépendantes les unes des autres ainsi qu'un dossier d'expérience professionnelle.

CERTIFICATION

Obtenez le BTS «Négociation et Digitalisation de la Relation Client» (RNCP38368)

DÉBOUCHÉS

Chargé(e) d'affaires
Commercial

PRÉREQUIS

Accessible à partir du Bac

EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

16 semaines
Réalisable en plusieurs fois (8 semaines la 1ère année et 8 semaines la 2ème)

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Le BTS NDRC forme les futurs professionnels de la relation client à :

- **Gérer et développer un portefeuille clients**, en présentiel ou à distance
- **Mener des actions commerciales efficaces** : prospection, vente, fidélisation
- **Utiliser les outils numériques et les réseaux sociaux** pour optimiser la relation client
- **Maîtriser les techniques de négociation, de communication et de vente multicanal**

PROGRAMME DE FORMATION

CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION — 100 heures

Communiquer oralement

- Préparer un oral en interaction sur la base de documents
- Les questions-réponses sur la base de textes
- Argumenter ses réponses en démontrant ses connaissances culturelles
- Adapter son discours à son interlocuteur
- Préparer un oral en continu sur la base de documents
- L'analyse des documents et son développement
- Argumenter un développement en démontrant ses connaissances culturelles
- Adapter son discours à l'interlocuteur, les différences avec l'interaction

Expression écrite et orale

- Les accords
- La ponctuation
- L'importance de l'orthographe
- La structure et le plan
- Lier ses idées pour faire une progression
- Ce qui n'est pas clair pour vous ne le sera pas pour le lecteur
- La pertinence des arguments
- La variété des arguments, de la culture générale à l'exemple personnel

S'informer, se documenter sur une thématique proposée

- Qu'est-ce qu'une bibliographie ?
- Savoir choisir une bibliographie en rapport avec le thème proposé
- L'utilisation des citations et des extraits
- Chercher de la documentation
- Éveiller sa curiosité
- Faire des liens avec le contexte, l'époque pour aller plus loin
- Organiser un outil d'acquisition de connaissances
- Le carnet de lecture
- La fiche de lecture

PROGRAMME DE FORMATION

Réaliser une production sur la base d'une réflexion documentée

- Les différents corpus qui sont proposés
- La notion de lien, le tableau de confrontation
- L'étude des documents en vue de trouver le sujet commun
- La compréhension et l'analyse d'un texte
- La compréhension et l'analyse d'une image
- Le choix des idées à retenir
- L'organisation des idées et la structure de la réponse
- La confrontation des documents
- Les arguments favorables ou contradictoires
- La structure
- Savoir donner son avis personnel
- Argumenter pour démontrer

ANGLAIS — 120 heures

L'environnement personnel & professionnel

- Les tâches et activités quotidiennes de la maison
- Décrire sa famille
- Le génitif
- Les démonstratifs
- Les relations et les émotions
- Parler de ses collègues et de sa hiérarchie
- Les adjectifs et pronoms possessifs
- Créer la cohésion
- Parler de sa ville, son quartier
- Décrire son lieu de travail

Vie professionnelle et la vie au bureau

- Les déterminants
- Traiter un retour client et gérer un mécontentement
- Écrire à un client

- Les comparatifs de supériorité et le superlatif
- Planifier son déplacement
- Compréhension orale : faire des réservations
- Vocabulaire : accepter et refuser
- Donner des conseils avec must / should / could
- Vocabulaire – Décrire une expérience
- Prétérit

PRESENT YOUR COMPANY AND YOUR ROLE – dining out

- Be + ing cours
- Asking questions
- Yourself
- Family, industry, job
- Sharing fun facts
- Company and structure
- Passive and active voice – cours
- Your industry
- Talking about your industry
- Talking about your role
- Invitations
- Accepting or declining with tact
- Restaurant reservations
- Hosting a meal
- Sharing opinions and preferences
- Role play
- Vocabulaire : réservations et commandes au restaurant
- Vocabulaire : payer l'addition et prendre congé

Les individus

- Se présenter professionnellement
- Cas pratique : présenter un candidat
- Les pronoms personnels
- Les mots en wh
- Construire une question

- Exprimer ses préférences
- Les noms verbaux (ou gérondif)
- Cas pratique : expliquer ce qu'on aime dans une offre d'emploi
- Les vêtements
- L'attitude et les émotions
- La vie privée et les réseaux sociaux
- L'accent tonique dans les mots
- Une semaine de travail type
- Heure et les différentes expressions du temps
- Donner la date
- Les adverbes de fréquence (1/2)
- Comment utiliser « CAN »
- Le present perfect pour parler de ses expériences
- Le rythme de la phrase

Les médias, les réseaux et la digitalisation

- Vocabulaire : Donner son avis
- Vocabulaire : Les réseaux sociaux
- Exprimer le futur
- Vocabulaire : vente à distance et la digitalisation
- Dénombrables et indénombrables
- Vocabulaire : emailing et ciblage
- Parler de soi
- Parler de sa routine quotidienne
- Raconter son week-end
- Raconter un évènement passé
- Décrire des gens
- Décrire un lieu
- Faire visiter sa maison
- Conseils et situations hypothétiques

Business meetings and purchasing

- Managing a meeting
- Managing interruptions

- Vocabulary
- Reported speech video
- Introducing phrasal verbs
- Business phrasal verbs
- Role play
- Types of shopper
- Shopping stores
- Shopping online
- Vocabulaire : online retail
- Purchasing tech equipment
- Past perfect video + notion
- Past perfect – cours
- Méthodologie – la compréhension écrite
- Leaving a review
- Probabilities

JOB HUNTING

- Expressing what you want or not
- Reviewing job announcements
- Job interview horror stories
- Job applications
- Salary negotiations – Role play
- Phonologie : Emphase Phonétique

IN THE OFFICE VS WORKING FROM HOME

- Types of meeting
- Expressions for meeting up
- Striking up conversation
- Storytelling
- Small talk
- Phonologie : la monophthongue, la diphtongue et la triphtongue
- Telephone calls
- Starting and ending calls – Role play
- Phonologie : son « i » long et « court »

- Managing connection issues
- Managing disruptions
- Role play

CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE — 180 heures

L'intégration de l'entreprise dans son environnement

- Définition des agents économiques
- Définition et rôle du marché
- La loi de l'offre et de la demande
- Le rôle de la concurrence et les relations de coopération
- Les dysfonctionnements du marché : asymétrie d'information et barrières à l'entrée
- Comprendre la notion d'externalité
- La définition du contrat, des conditions de validation et de négociation
- L'exécution et l'inexécution du contrat
- Comprendre les finalités économiques, sociales et sociétales de l'entreprise
- Le rôle de la RSE
- Comprendre la notion de partie prenante et sa typologie
- Le processus de création d'entreprise, l'étude de marché et le business plan
- L'entrepreneur selon Schumpeter
- Définition et rôle du manager
- L'intrapreneuriat en entreprise
- Définition et typologie des performances de l'entreprise
- Efficacité, Efficience, Objectifs SMART
- Le tableau de bord en entreprise

La régulation de l'activité économique

- Les politiques économiques
- La croissance économique
- L'inflation
- Le chômage
- Propriété industrielle, pratiques anticoncurrentielles et pratiques de concurrence déloyale
- Analyse des facteurs clés de l'entreprise et des avantages concurrentiels (le PESTEL)

- L'innovation et l'entreprise
- Les différentes formes d'innovation en entreprise

L'organisation de l'activité de l'entreprise

- Comprendre les notions de capital et travail
- La loi des rendements marginaux décroissants en courte période
- La structure des coûts de l'entreprise
- La productivité et les gains de productivité
- Comprendre la chaine de valeur de Porter et la stratégie d'impartition
- Le choix de la structure juridique
- La responsabilité civile contractuelle et la responsabilité civile délictuelle
- Les styles de management
- Les styles de management selon Likert et selon Black et Mouton
- Les structures classiques de l'entreprise, les structures flexibles de l'entreprise, les mécanismes de coordination et les configurations structurelles de Mintzberg
- Comprendre la notion de ressource
- Les compétences et les compétences fondamentales de l'entreprise
- Les modes de financement classiques
- Les modes de financement alternatifs : le crowdfunding

L'impact du numérique sur l'entreprise

- La logique du déversement sectoriel
- La place de marché
- Les externalités de réseau
- Les changements majeurs : dématérialisation, désintermédiation, l'automatisation
- L'économie collaborative
- L'ubérisation de l'économie
- Le droit patrimonial
- Le droit moral
- Le rôle de la CNIL et de la CIL et du RGPD
- Le contrat électronique et le droit du commerce en ligne
- Comprendre la notion de système d'information, du PGI et du CRM
- Les nouveaux outils collaboratifs
- Le management collaboratif

PROGRAMME DE FORMATION

Les mutations du travail

- Comprendre le fonctionnement du marché du travail
- Le chômage volontaire et involontaire
- Les solutions face au chômage selon les libéraux et les keynésiens
- Le contrat de travail (mise en forme et nullité)
- Les clauses du contrat
- Les types de contrat (CDI, CDD, contrat d'intérim)
- Obligations de l'employeur en matière de santé et sécurité au travail
- Le cas du harcèlement
- La modification du contrat de travail
- La rupture du contrat de travail
- La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences
- La motivation et son importance en entreprise
- Les théories de la motivation (Maslow, Herzberg, Adams)

RELATION CLIENT ET NÉGOCIATION-VENTE — 200 heures

Analyser un portefeuille clients

- La notion de portefeuille clients
- L'analyse du portefeuille clients
- La valeur client
- Les outils pour mesurer la rentabilité d'un client
- Les indicateurs de performance commerciale
- La prévision des ventes
- Le plan de prospection
- Techniques et outils de scoring des prospects
- Les besoins et les motivations d'achat

Identifier des cibles de clientèle

- Ciblage stratégique, segmentation marketing, persona client
- Emailing, phoning, réseaux sociaux, salons, inbound/outbound marketing
- Méthode CROC, entonnoir de questionnement, objection CRAC

- Sectorisation, mapping, optimisation des déplacements
- CRM, tableaux de bord, business intelligence
- Taux de transformation, coût d'acquisition, retour sur investissement
- Indicateurs clés, data visualisation, Excel, Power BI

Développer des réseaux professionnels

- Le social selling
- Les outils numériques pour gérer son réseau
- Le networking

Négocier et vendre une solution adaptée au client

- Les bases de la communication interpersonnelle
- Les différents styles de communication
- Développer l'intelligence émotionnelle
- Les étapes d'une négociation commerciale
- La négociation en présentiel
- La négociation en e-relation
- Les principes de persuasion dans la négociation commerciale
- Présenter et défendre le prix
- L'offre commerciale
- L'argumentaire de vente
- Ajuster l'offre selon les retours et attentes des clients
- Le risque client
- Les modes de règlement et de financement

Créer et maintenir une relation client durable

- La personnalisation de la relation client
- La fidélisation et l'engagement du client
- Le diagnostic des besoins client
- Le processus d'achat
- Mesurer la satisfaction client
- Gérer les réclamations clients
- La résolution des litiges
- Adapter la relation client au fil du temps

PROGRAMME DE FORMATION

- Intégrer l'upselling et le cross-selling dans la stratégie commerciale

Organiser un évènement commercial

- Définition des objectifs et choix du type d'événement
- Application de synthèse
- Planification et gestion logistique d'un événement
- Organiser un évènement
- Application de synthèse
- Budgétisation et rentabilité des événements commerciaux
- Anticipation des contraintes et gestion des imprévus
- Définir les rôles d'un animateur
- Stratégies pour une expérience immersive réussie

Exploiter un évènement commercial

- Méthode de collecte de données
- Structurer un reporting d'événement : contenus et formats
- Formuler des recommandations stratégiques
- Stratégies de nurturing pour transformer les leads en clients
- Présentation des outils CRM
- Automatisation des relances et personnalisation du suivi client
- Techniques de relance commerciale

Remonter, valoriser et partager l'information

- La veille commerciale
- Respect des réglementations (RGPD)
- Les critères de qualité d'une donnée
- Analyse des tendances et insights
- Le système d'information commerciale
- Classer et hiérarchiser les informations
- Les outils de diffusion interne et externe

PROGRAMME DE FORMATION

RELATION CLIENT À DISTANCE ET DIGITALISATION

250 heures

Créer et entretenir la relation client à distance

- La relation client
- Les différents types de relation client
- L'omnicanalité
- Externalisation VS internalisation
- Externalisation
- Base de données
- La prospection sortante
- Le script de vente
- Les mails
- La prospection entrante
- Gestion des réclamations
- La réglementation

Apprécier la performance commerciale à partir d'indicateurs d'activité

- Indicateurs qualitatifs et quantitatifs
- Satisfaction client
- Les indicateurs de satisfaction client
- Tableau de bord

Encadrer et animer une équipe de téléacteurs

- Droit du travail
- Annonce d'emploi
- Motiver les téléacteurs
- Évaluer les téléacteurs

La digitalisation de la relation client

- La digitalisation
- Les enjeux stratégiques de la digitalisation pour une entreprise
- Enjeux de la digitalisation pour le client

- La réglementation et le digital
- Les pages obligatoires pour un site vitrine
- La visibilité

Définir sa stratégie marketing

- Les médias sociaux
- Mise en place de sa stratégie digitale
- Persona

Les réseaux sociaux

- Les différents types de RS
- Les algorithmes
- SSI
- La création de contenu
- Anticiper les contenus
- Mesurer son engagement
- Les influenceurs
- Animation de la communauté
- Le community manager

Le site vitrine

- Les enjeux d'un site vitrine
- Structuration du contenu
- L'arborescence
- Le référencement naturel
- Le référencement payant

La newsletter

- Qu'est-ce qu'une newsletter ?
- Les règles à savoir
- Trame newsletter
- Marketing automation
- Évaluer l'efficacité de la newsletter

PROGRAMME DE FORMATION

La e-réputation

- La e-réputation
- Comment gérer sa e-réputation
- Bad buzz

Stratégies pour augmenter les ventes

- Les différentes stratégies
- L'expérience utilisateur UI/UX
- Le tunnel d'achat
- Structure du site e-commerce
- Animations commerciales
- Le marketing automation
- Le paiement

Les outils pour diagnostiquer l'activité de l'e-commerce

- Les KPI
- Le tableau de bord
- Analyser ses résultats

RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX — 150 heures

Rôle et importance du référencement en grande distribution et circuit spécialisé

- Le marché de la grande distribution
- Le référencement dans la grande distribution et les circuits spécialisés
- Le contrat de référencement
- Suivre les accords de référencement

Centrale d'achat et négociation

- La centrale d'achat
- Négocier le référencement dans la grande distribution
- Le rôle du chef de secteur GMS et du merchandiser
- Négocier l'implantation de l'offre

PROGRAMME DE FORMATION

Animations et marketing

- Les techniques d'animations commerciales
- Les actions de trade marketing et les promotions
- L'étude du comportement du consommateur

Développer la présence dans le réseau de distributeurs

- Comprendre les relations producteurs-distributeurs
- La notion de coût et de marge
- La stratégie de distribution
- Les outils d'analyse concurrentielle
- Faire le diagnostic du rayon
- Étudier la zone de chalandise et la clientèle cible
- Les techniques d'argumentation et de persuasion
- La stratégie de développement du réseau
- Repérer les opportunités de référencement
- Le plan d'action commerciale

Participer au développement d'un réseau de partenaires

- La notion de partenaire
- La sélection du partenaire
- Le contrat de partenariat
- La fidélisation des partenaires

Mobiliser un réseau de partenaires et évaluer les performances

- Les outils d'animation du réseau
- L'évaluation du réseau de partenaires
- Le tableau de bord et le reporting

Prospecter, organiser des rencontres et vendre en réunion

- Le marché de la vente directe à domicile
- Le métier de vendeur à domicile indépendant
- La segmentation de la clientèle
- La prospection des hôtes

PROGRAMME DE FORMATION

- Le développement du fichier client des conseillers
- Les outils pour recruter des hôtes
- Le CRM
- L'organisation et l'animation de la réunion
- La posture du conseiller
- L'argumentation du VDI et le traitement des objections
- Les techniques pour booster les ventes du VDI

Recruter et former des vendeurs à domicile indépendants

- Canaux de recrutement
- Élaboration d'une offre attractive pour les vendeurs indépendants
- Techniques d'entretien
- Formation continue et montée en compétences des vendeurs
- L'évaluation des performances

Impulser une dynamique de réseau

- Alignement des objectifs commerciaux et des actions d'animation
- Développement d'une culture de réseau (esprit d'équipe, partage des best practices)
- Techniques de motivation des vendeurs
- Réglementation du secteur de la vente directe
- Gestion des réclamations clients

Applications professionnelles	**350 heures**

LE PLUS DE LA FORMATION

Le parcours Coaching Carrière

Se former à un métier, c'est bien. Savoir décrocher l'opportunité, c'est encore mieux. En plus de votre formation, vous bénéficiez du parcours Coaching Carrière, un **parcours de 15h dédié à votre employabilité.** Si vous prenez la formule Premium de votre formation, vous bénéficierez de 6 séances individuelles de coaching axé employabilité avec votre mentor. Au programme :

- clarifier votre projet professionnel
- construire un CV et une lettre de motivation qui marquent
- préparer vos entretiens et déployer une vraie stratégie de recherche

Objectif : transformer votre recherche d'emploi ou de stage en résultats concrets.

À l'issue du parcours, vous disposez **d'outils concrets et directement exploitables** :

- Un projet professionnel clarifié
- Un CV optimisé, adapté à une offre réelle
- Une lettre de motivation personnalisée
- Un pitch professionnel prêt à être délivré
- Une liste d'entreprises cibles et des alertes emploi paramétrées
- Un profil LinkedIn optimisé
- Un tableau de suivi des candidatures opérationnel



EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

La formation intègre une période d'immersion en entreprise. Voici toutes les informations dont vous aurez besoin pour réaliser cette expérience dans les meilleures conditions.

Les structures

1. Entreprises de commerce

- Agences immobilières
- Concessionnaires automobiles
- Magasins spécialisés (sport, mode, électroménager, etc.)
- Boutiques physiques avec site e-commerce

2. Prestataires de services

- Agences de communication ou marketing
- Banques, assurances, mutuelles
- Sociétés de téléphonie ou d'énergie
- Organismes de formation

3. Startups / TPE / PME

Les métiers

- Conseiller commercial
- Technico-commercial
- Chargé de clientèle
- Télévendeur / téléconseiller
- Animateur des ventes
- Chargé(e) de relation client
- Assistant(e) commercial(e)
- Assistant(e) e-commerce
- Chargé(e) de prospection digitale
- Attaché(e) commercial(e)

Les missions à réaliser

- Prospecter de nouveaux clients (téléphone, email, terrain)
- Préparer et mener des rendez-vous de vente
- Suivre un portefeuille clients et gérer les relances
- Animer une campagne commerciale ou promotionnelle
- Participer à la gestion d'un site e-commerce
- Créer du contenu pour les réseaux sociaux ou une newsletter
- Utiliser un CRM pour suivre la relation client
- Réaliser une enquête de satisfaction ou une étude de marché

TYPES DE CONTRAT

- Stage conventionné
- Contrat à durée déterminée

DURÉE

16 semaines
Réalisable en plusieurs fois (8 semaines la 1ère année et 8 semaines la 2ème)

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC)

VOTRE EXPÉRIENCE

Notre plateforme d'apprentissage en ligne a été conçue pour vous offrir une formation fluide et interactive. Avec des supports variés et un accès simplifié, vous progressez à votre rythme et dans les meilleures conditions.

LES SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

COURS VIDÉO DE HAUTE QUALITÉ

Plongez dans nos cours vidéo de haute qualité, disponibles 24h/24 pour un apprentissage efficace et une expérience d'apprentissage enrichissante.

EXERCICES ET CAS PRATIQUES

Mettez en pratique ce que vous avez appris avec nos exercices et cas pratiques conçus pour renforcer votre compréhension et affiner vos compétences.

SUPPORTS ÉCRITS TÉLÉCHARGEABLES

Accédez à un condensé des informations des vidéos grâce à nos supports écrits téléchargeables, permettant une révision efficace où que vous soyez.

QUIZ EN FIN DE MODULE

Mesurez votre compréhension avec nos quiz en fin de module, conçus pour vous auto-évaluer et valider efficacement vos acquis.

WEBINAIRES DE FORMATION

Enrichissez votre expérience d'apprentissage avec nos webinaires interactifs ! Profitez de discussions et de conseils enrichissants pour élargir vos connaissances.

SYNTHÈSES ET MISES EN SITUATION

Découvrez la réalité du métier à travers nos saynètes et mises en situation, et plongez dans des expériences concrètes pour affiner vos compétences.

LA PLATEFORME DE FORMATION

- Accessible 24h/24 et 7j/7
- Facile à prendre en main
- Suivi de la progression
- Possibilité de replay
- Prise de rendez-vous intégrée

VOTRE RÉUSSITE COMMENCE ICI !



L'ACCOMPAGNEMENT

Découvrez l'accompagnement sur mesure de L'École Française conçu pour garantir votre réussite et faciliter votre parcours de formation.

VOTRE MENTOR DÉDIÉ : UN PROFESSIONNEL DU SECTEUR

- **Conseils pro** : conseils et astuces basés sur une riche expérience dans le domaine.
- **Évolution des compétences** : notions clés et explications détaillées.
- **Boost de motivation** : écoute et encouragement pour surmonter les moments de doute et de challenge.
- **Orientation carrière** : conseils pour aider à définir et à réaliser les objectifs professionnels.
- **Retours continus** : retours réguliers et constructifs pour optimiser l'apprentissage.



SES MISSIONS :
Vous projeter dans la réalité du secteur et partager des conseils clés pour réussir professionnellement.



VOTRE RENDEZ-VOUS EN 1 CLIC

- Depuis l'onglet Agenda
- Sur le créneau qui vous convient
- Avec le mentor de votre choix
- Pour répondre à toutes vos questions
- Et bien plus encore !

VOTRE SÉANCE INDIVIDUELLE VOUS ATTEND

LES EXAMENS

Dès que l'apprenant termine sa formation, il doit s'inscrire en tant que candidat libre à l'examen. L'inscription se fait une fois par an, en autonomie, avec des examens organisés par le rectorat.

LES EXAMENS DE VOTRE CERTIFICATION

À la fin de la formation, le candidat passe le **BTS NDRC en candidat libre** dans un centre désigné par le rectorat. L'inscription, obligatoire via l'application Cyclades, se fait entre octobre et novembre de l'année précédente, avec dépôt des justificatifs avant la date fixée par chaque académie.

Les épreuves de matières générales

UE1 Culture générale et expression – Épreuve écrite : 4h

Objectif : Évaluer la capacité de l'apprenant à comprendre et analyser un texte ainsi qu'à produire un écrit structuré et argumenté.
Déroulement :
– Partie 1 : Compréhension et analyse de documents.
– Partie 2 : Production écrite sous forme d'un essai argumenté en lien avec une thématique d'actualité.

UE2 Communication en langue vivante étrangère – Épreuve orale : 30 minutes de préparation + 30 minutes d'épreuve

Objectif : Évaluer la capacité de l'apprenant à comprendre une langue vivante étrangère écrite et à s'exprimer de manière claire et professionnelle à l'oral.
Déroulement : L'épreuve se compose d'une évaluation de la compréhension écrite et d'une interaction orale en lien avec une situation professionnelle.

UE3 Culture économique, juridique et managériale – Épreuve écrite : 4 heures

Objectif : Apprécier la capacité de l'apprenant à mobiliser les compétences acquises pour éclairer des problématiques de gestion d'entreprise à travers un questionnement croisant les champs disciplinaires économique, juridique et managérial.
Déroulement : L'épreuve repose sur une étude de cas sous forme de dossier et une série de questions permettant une analyse approfondie des thématiques abordées.

Les épreuves de spécialisation

UE4 Relation client et négociation-vente – Épreuve orale : 40 minutes de préparation + 40 minutes d'épreuve orale

Objectif : Évaluer les compétences de l'apprenant en développement de clientèle, négociation, vente et accompagnement de la relation client, animation de la relation client et veille et expertise commerciale.

LES EXAMENS

Déroulement : L'épreuve est une mise en situation professionnelle orale sur la base d'un dossier faisant référence aux situations professionnelles vécues ou observées par le candidat.

UE5 Relation client à distance et digitalisation – Épreuve écrite (3 heures) + Épreuve pratique (40 minutes)

Objectif : Vérifier la capacité de l'apprenant à gérer la relation client à distance, la e-relation client et la vente en e-commerce.
Déroulement : L'épreuve comporte une étude de cas sur la gestion d'une relation client omnicanale et une évaluation pratique sur l'utilisation des outils numériques et la communication digitale.

UE6 Relation client et animation de réseaux – Épreuve orale : 30 minutes + dossier professionnel

Objectif : Apprécier la capacité du candidat à analyser le contexte commercial et réaliser le diagnostic d'un réseau, à mettre en œuvre des actions d'animation de ce réseau et à analyser le résultat des actions menées auprès des différentes cibles.
Déroulement : L'épreuve consiste en une présentation et un entretien portant sur les expériences de l'apprenant en matière de gestion et d'animation de réseaux professionnels.

Évaluation de l'expérience professionnelle

L'étudiant est évalué sur sa capacité à :

- Analyser un portefeuille clients et cibler efficacement la prospection.
- Maîtriser la négociation et adapter ses techniques aux situations commerciales.
- Collecter des informations commerciales fiables et proposer des actions cohérentes avec la stratégie de l'entreprise.
- Utiliser efficacement les outils de communication à distance et personnaliser la relation client.
- Assurer un reporting rigoureux, suivre les indicateurs de performance et optimiser les actions commerciales.
- Animer un réseau de partenaires, développer les ventes, valoriser les produits, et respecter la réglementation et l'éthique commerciale.

PRÉPARATION AUX EXAMENS

Nous avons pensé chaque étape du programme pour que vous puissiez comprendre, appliquer et réussir, que ce soit lors des épreuves écrites,orales ou dans votre entreprise.

COMMENT NOUS VOUS PRÉPARONS AUX EXAMENS

🎯 SUJETS BLANCS ET ENTRAÎNEMENTS RÉGULIERS

→ Sujets d'examen blancs pour s'entraîner en conditions réelles
→ RDV d'examens blancs avec votre mentor pour :
- Vous entraîner aux oraux
- Constituer votre dossier tout au long du cursus
- Vous préparer méthodiquement à chaque épreuve

🖥️ MISE À DISPOSITION D'UN PROGICIEL DE GESTION INTÉGRÉ

→ Vous serez formé à l'utilisation d'un PGI (Progiciel de Gestion Intégré), afin de :
- Reproduire des conditions réelles d'entreprise
- Acquérir les bons réflexes numériques demandés par les employeurs
- Vous préparer concrètement à l'environnement professionnel d'aujourd'hui

📝 EXERCICES ET MÉTHODOLOGIE POUR LES DOSSIERS D'EXAMEN

→ Nous vous accompagnons dans la constitution de vos dossiers et vous proposons :
- Des exercices pratiques ciblés
- Une méthodologie éprouvée pour la préparation des épreuves
- Des guides de préparation clairs et opérationnels

🔍 EXPLORATION DE SITUATIONS PROFESSIONNELLES

→ Vous serez confronté à plus de 300 études de cas, exercices et mises en situations réelles, ciblées :
- Par compétences, pour ancrer les notions progressivement
- Globales, pour tester votre vision d'ensemble et votre capacité à mobiliser plusieurs compétences simultanément

APPROCHE PÉDAGOGIQUE PROGRESSIVE ET TRANSVERSALE

Contrairement aux approches classiques qui déroulent les processus les uns après les autres, notre formation vous propose une progression par compétences, avec une logique cross-processus.
L'objectif ? Vous permettre de comprendre comment les processus interagissent dans la vraie vie d'une entreprise.
Résultat : une meilleure mémorisation et des réflexes professionnels ancrés. Nous favorisons l'apprentissage en contexte, pour vous aider à passer de la théorie à la pratique, et à réussir vos épreuves tout en gagnant en efficacité en entreprise.

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC)

NOS OFFRES

	BASE	PREMIUM
CONTENUS PÉDAGOGIQUES		
Cours vidéo animés par des formateurs experts produits dans nos studios	✓	✓
Fiches synthèse et supports PDF téléchargeables	✓	✓
Approche pratique : quiz, exercices et mises en situation	✓	✓
Accès illimité aux contenus à vie*	✓	✓
ACCOMPAGNEMENT EXPERT		
Masterclass interactives animées en direct par un professionnel du secteur	✓	✓
Séances privées de mentorat avec un expert de votre filière	24 séances	Illimitées*
Accompagnement personnalisé par nos coachs jusqu'à la certification	✓	✓
COACHING EMPLOYABILITÉ		
Séances privées de 30 minutes avec un expert employabilité	✗	6 séances
Masterclass dédiées : refonte CV, préparation entretien, conférences spécialisées	✓	✓
Accès à un parcours coaching carrière de 15h pour réussir votre recherche d'emploi	✓	✓
DURÉE		
Durée d'accès à l'accompagnement coaching & mentorat * Sous réserve de terminer votre formation dans les délais impartis	24 mois	30 mois
TARIFS	**3699 €** Soit 123,30€/mois pendant 30 mois	**4199 €** Soit 139,97€/mois pendant 30 mois

LES AVIS DE NOS APPRENANTS

Camille ★★★★★

Il y a vraiment une volonté d'accompagner les personnes qui souhaitent se former et ça c'est agréable, on peut travailler à notre rythme et on peut retrouver les vidéos en ligne à n'importe quel moment de la journée. Donc il n'y a pas ce

Ludo T ★★★★★

Équipe au top, toujours a l'écoute et de bon conseils, les supports de formation son impeccable, tout est pensé pour bien apprendre, et les coach sont super. Je recommande grandement pour les personnes souhaitant une formation dans les domaines mis à disposition.

Carine ★★★★★

L'École Française nous soutient, nous donne des conseils tout le long de notre formation. On n'est pas du tout laissé à nous-mêmes. Beaucoup d'informations sont données pour nous aider à trouver un emploi. Je suis très satisfaite.

Damien ★★★★★

La meilleure école pour la formation à distance.
Un merci spécial à ma coach grâce à qui, ma motivation reste intacte.

LES POINTS CLÉS

ACCOMPAGNEMENT

Coaching personnalisé
Profitez de l'accompagnement 100% sur mesure pour avancer sereinement dans votre formation.

Mentorat illimité
Profitez de séances privées avec un expert du secteur. Corrections d'exercices, révisions, projet professionnel, il vous guide vers la réussite.

Service client prioritaire
Un problème ? Une question ? Un besoin ? Obtenez une réponse dans les plus brefs délais par mail ou par téléphone.

COMPÉTENCES

Cours vidéo accessibles à vie
Accédez en illimité à vos contenus de formation ainsi qu'à l'ensemble de leurs mises à jour.

Préparation aux examens
Annales, examens blancs, conseils, obtenez votre certification dans les meilleures conditions.

Approche pratique
Entraînez-vous grâce aux nombreux exercices, quiz et cas pratiques disponibles.

EXPERTISE

Conférences spécialisées
Accédez à des conférences spécialisées pour approfondir vos connaissances tout au long de votre formation.

Masterclass interactives
Vivez des moments d'échanges avec un professionnel du secteur autour de thématiques clés en lien avec votre formation.



LES FINANCEMENTS

Pour faciliter l'accès à nos formations, plusieurs financements sont à votre disposition. Vous pouvez choisir de financer votre formation par :

- Carte bancaire en mensualités
- Votre entreprise grâce à son Plan de Formation ou son opérateur de compétences
- Les organismes publics comme France Travail
- Votre Compte Personnel de Formation (CPF)



LE SECTEUR

LES ENJEUX ACTUELS

Face à l'évolution constante des marchés et des comportements d'achat, les enjeux du commerce intègrent la maîtrise des tendances actuelles et la capacité à instaurer une relation client de confiance. Ces éléments sont déterminants pour construire une stratégie commerciale efficace et pérenne.

Évolution des attentes clients
L'ère moderne voit les consommateurs devenir de plus en plus exigeants en matière de personnalisation et de réactivité des marques. Ils recherchent des expériences d'achat sur-mesure et des interactions plus humaines, même en ligne.
Opportunité : se différencier en offrant des expériences client exceptionnelles, renforçant ainsi la fidélité et augmentant la valeur à vie du client.

Automatisation et nouvelles technologies
La transformation digitale entraîne une intégration croissante des technologies d'automatisation dans le commerce. Ces outils promettent d'améliorer l'efficacité, de réduire les coûts et d'offrir des expériences client plus fluides.
Opportunité : ces innovations technologiques permettent d'optimiser les processus, mais aussi de devancer la concurrence en offrant des services novateurs.

Durabilité et responsabilité sociale
De plus en plus, les consommateurs tiennent compte des impacts environnementaux et sociaux de leurs achats. La durabilité est devenue un critère de choix majeur et les entreprises sont tenues de faire preuve de responsabilité éthique.
Opportunité : les marques qui intègrent des pratiques durables et responsables dans leurs stratégies commerciales ont l'occasion de capter un marché croissant de consommateurs conscients et engagés, renforçant ainsi leur image et leur positionnement.



LES GRANDES LIGNES

Responsabilités diverses : étude de marché, gestion de portefeuilles, négociation commerciale, suivi des ventes, mise en place de stratégies de vente.

Cadre professionnel : entreprises de toutes tailles, boutiques, plateformes e-commerce.

Compétences requises : connaissance des marchés, techniques de vente, suivi clientèle et fidélisation, Analyse de données, Capacités relationnelles.

Perspectives de carrière : postes de responsable commercial, manager de ventes ou directeur des opérations commerciales.

LES MÉTIERS

Chargé(e) d'affaires

2500-3500€ BRUT/MOIS

Prospecter, négocier, livrer : le chargé d'affaires développe son portefeuille clients en gérant des projets complexes de bout en bout. Un métier exigeant, qui mêle expertise technique et sens commercial.

Commercial

2800-3500€ BRUT/MOIS

Prospecter, convaincre, fidéliser : le commercial est le moteur de la croissance d'une entreprise. Chaque échange est une opportunité, chaque signature une victoire.

Modalités

Modalités d'assistance du stagiaire lors de la séquence de formation réalisée à distance

1- Les compétences et les qualifications des personnes chargées d'assister le bénéficiaire de la formation :

Juliette Sannicolo :
Master of science International Human Ressources Management - Rennes School of Business, Directrice Pédagogique & certification de l'École Française, accompagnée de son équipe.

Alexandre Tirman :
Directeur des consultants pédagogiques de L'École Française, assisté d'une équipe de conseillers experts métiers dédiés par parcours de formation.

2- Les modalités techniques selon lesquelles le stagiaire est accompagné ou assisté, les périodes et les lieux mis à sa disposition pour s'entretenir avec les personnes chargées de l'assister ou les moyens dont il dispose pour contacter ces personnes

Pendant toute la durée de la formation, le stagiaire est accompagné dans tous les cas via la messagerie intégrée à la plateforme e-learning de L'École Française.
Il peut également solliciter un accompagnement technique ou pédagogique par e-mail à l'adresse : **support@lecolefrancaise.fr**. Le stagiaire peut solliciter un ou plusieurs rendez-vous personnalisés avec un professionnel expert via Calendly intégrée dans la plateforme e-learning.
Les professionnels experts disposent des qualités suivantes : fibre pédagogique, aisance orale, écrite et relationnelle, expertise métier.



3- Les délais dans lesquels les personnes en charge de son suivi sont tenues de l'assister en vue du bon déroulement de l'action, lorsque cette aide n'est pas apportée de manière immédiate.

Dans tous les cas, une assistance sera apportée au stagiaire dans un délai maximal de 7 jours après l'envoi d'un e-mail à l'adresse suivante : support@lecolefrancaise.fr.



ÉVALUATION DES RÉSULTATS ET MODALITÉS DE SUIVI DE L'ACTION DE FORMATION

Chaque complétion d'un chapitre (ex. : cours vidéo) de la plateforme de formation à distance est enregistrée et conservée dans la base de données MySQL de la plateforme. Un rapport nominatif peut être édité à tout moment pour vérifier l'assiduité et la complétion des chapitres, et suivre l'exécution de l'action.

Au cours de la réalisation de la séquence de l'action de formation à distance, les acquis des stagiaires seront évalués grâce à différents tests en ligne (quiz type QCM, étude de cas, mise en situation, etc.).

Des e-mails de relance pourront également être adressés au stagiaire, lorsque celui-ci n'aura pas exécuté la totalité de l'action de formation.

MODALITÉS DE SANCTION DE L'ACTION DE FORMATION

1) Certificateur et certification
Certificateur : MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE
Titre certifié : BTS – Négociation et digitalisation de la relation client (RNCP38368) Niveau 5.

2) Modalités d'inscription aux épreuves du bloc de compétences de la certification professionnelle
À l'issue de votre formation, le candidat présente en candidat libre l'examen BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC) dans un centre sélectionné par le rectorat de sa région.
Les inscriptions aux examens se font généralement entre octobre N-1 et novembre N-1 pour des épreuves qui se dérouleront entre mai et juin de l'année N.
Les inscriptions se font exclusivement en ligne via l'application Cyclades. Pour que l'inscription soit définitive, il est nécessaire de téléverser toutes les pièces justificatives requises sur l'espace candidat Cyclades avant une échéance du mois de novembre N-1 (fixée chaque année par chaque Académie).

3) Modalités d'évaluation lors des épreuves
La certification est composée de 6 blocs de compétences. Chaque bloc comporte une épreuve écrite et/ou orale indépendante les unes des autres. Une épreuve d'évaluation de l'expérience professionnelle complète les examens.

4) Document délivré après le passage du bloc de la certification professionnelle
Le candidat obtient le Brevet de Technicien Supérieur (BTS) "Négociation et Digitalisation de la Relation Client"
Celui-ci est valable à vie.

ACCESSIBILITÉ HANDICAP

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap physique à la condition qu'elles puissent utiliser un ordinateur. Les personnes malentendantes et malvoyantes ne pourront toutefois pas bénéficier de manière autonome de l'ensemble des services proposés :

Les personnes malentendantes ne pourront pas exploiter l'audio de nos contenus vidéo et les formats podcast quand ils sont proposés, ni bénéficier des rendez-vous téléphoniques avec nos mentors.

Resteront accessibles : les visuels de nos contenus vidéo, nos supports de formation écrits (qui, selon le type de formation choisie, peuvent couvrir plus de 80 % des contenus vidéo) et la réalisation des quiz en ligne nécessaires à la réalisation de la formation.

Les personnes malvoyantes ne pourront pas exploiter les visuels de nos contenus vidéo et nos supports de formation écrits, ni réaliser les quiz en ligne sans être accompagnées.

Resteront accessibles : l'audio de nos contenus vidéo, les formats podcast quand ils sont proposés et les rendez-vous téléphoniques avec nos mentors.



L'ÉCOLE FRANÇAISE

lecolefrancaise.fr

01 76 41 13 15