BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Formation initiale

HEA HAUTE ECOLE ARRAS BAUDIMONT

🏅 **CODE RNCP :** 38368
NIVEAU : Titre de niveau 5
CERTIFICATEUR : Ministère de l'enseignement supérieur
DATE DE LA PUBLICATION DE LA FICHE : 01/01/2024
DATE D'ÉCHÉANCE DE L'ENREGISTREMENT : 31/12/2028
FORMACODE(S) : 34076 - 34561 - 34040
CODE ROME : D1401 - D1406 - D1501 - M1703 - M1704
CODE NSF : 312

🔗 **LIEN FRANCE COMPÉTENCES**
https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38368

🔗 Informations VAE

PUBLIC

📄📌 Candidats âgés de 16 à 29 ans révolus.

📄📌 Sans restriction d'âge dans le cas où le candidat est officiellement reconnu travailleur handicapé ou sportif de haut niveau, ou s'il envisage de créer ou reprendre une entreprise supposant l'obtention du diplôme.

PRÉREQUIS

👤✔ Préalables nécessaires ou indispensables pour bénéficier de la formation : Être titulaire d'un bac général, technologique ou professionnel, toutes options confondues (niveau 4).

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

🔄 Modalités d'accès : Selon les modalités définies par PARCOURSUP'. Sur entretien de motivation et dossier.

📅 Délais d'accès : début de la formation septembre

OBJECTIFS PROFESSIONNELS

🎯L'activité du titulaire du brevet de technicien supérieur Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC) s'inscrit dans un contexte de mutations profondes et permanentes des métiers commerciaux, liées elles-mêmes aux évolutions et à la place qu'occupe la fonction commerciale dans les stratégies des entreprises et des organisations. A l'issue, le.la jeune sera capable de :

- S'intéresser au management des entreprises, à leur stratégie marketing et commerciale
- Disposer de compétences relationnelles
- Avoir le goût de développer des échanges à finalité commerciale, notamment via le web
- Avoir de l'appétence pour argumenter, négocier et valoriser des produits
- Avoir la capacité d'évoluer dans des environnements numériques et digitalisés
- Être capable d'adopter des comportements et des codes professionnels, adaptés à l'image des entreprises Disposer de compétences pour collaborer et travailler en équipe
- Disposer de capacités d'organisation et d'autonomie

Blocs de compétences :

- RNCP38368BC01 - Relation client et négociation-vente
- RNCP38368BC02 - Relation client à distance et digitalisation
- RNCP38368BC03 - Relation client et animation de réseaux

Aptitudes professionnelles :

- Sens du relationnel, capacité d'écoute, goût du challenge - Aisance en communication - Curiosité et intérêt pour le management et l'environnement économique, juridique et technique - Sens de l'organisation et rigueur - Capacité à travailler en autonomie et en groupe

PERSPECTIVES POST-FORMATION

🚀 Avec le BTS NDRC, vous pourrez exercer au sein de 3 domaines de la vente : l'activité commerciale, la relation client et le management.
Accès direct à la vie active en tant que chargé.e de clientèle, attaché.e commercial.e ou montée en compétences par une spécialisation en poursuivant dans une licence générale ou professionnelle
(licence CMER – CCSI – MGO – CVM)

VALEUR AJOUTÉE

- Réseau d'anciens élèves
- Accompagnement, sécurisation des parcours, passerelle formation initiale et apprentissage
- Projets pédagogiques, participation aux événements du territoire
- Réseaux d'entreprises

La liste des formateurs de cette formation peut être communiquée sur demande.

MOYENS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

🧩 Théorique, pratique, général en situation professionnelle sur le terrain. Intervention de professionnels.
📍 Lieu de formation : HEA-Baudimont, 28 rue Baudimont à Arras

MODALITÉS D'ÉVALUATION

📝 Contrôles continus (CCF)
📝 preuves orales, écrites et de mise en situation professionnelle en fin de seconde année

PROGRAMME

📚Le programme du BTS NDRC comporte les matières suivantes :

- Culture générale et expression orale / écrite
- Langue vivante étrangère
- Culture économique , juridique et managériale
- Relation client et négociation – vente
- Relation client et animation de réseaux
- Appréhender et réaliser un message écrit
- Communiquer oralement
- Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée

ACCESSIBILITÉ HANDICAP

♿ Accueil et accès des publics en situation de handicap. Locaux : Réglementation ERP – Locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite.
🛠️ Adaptation pédagogique de la prestation possible en fonction de la situation

ENTREPRISES

🏢 Toute forme d'organisation : artisanale, commerciale ou industrielle, associative, publique proposant des biens ou des prestations de services dès lors qu'une démarche commerciale est mise en œuvre. en « B to C » (Business to consumer) en direct avec les clients, et en « B to B » (business to business) avec les entreprises.

NOMBRE DE PARTICIPANTS

👥 Minimum 8 – maximum 28

DURÉE DE LA FORMATION

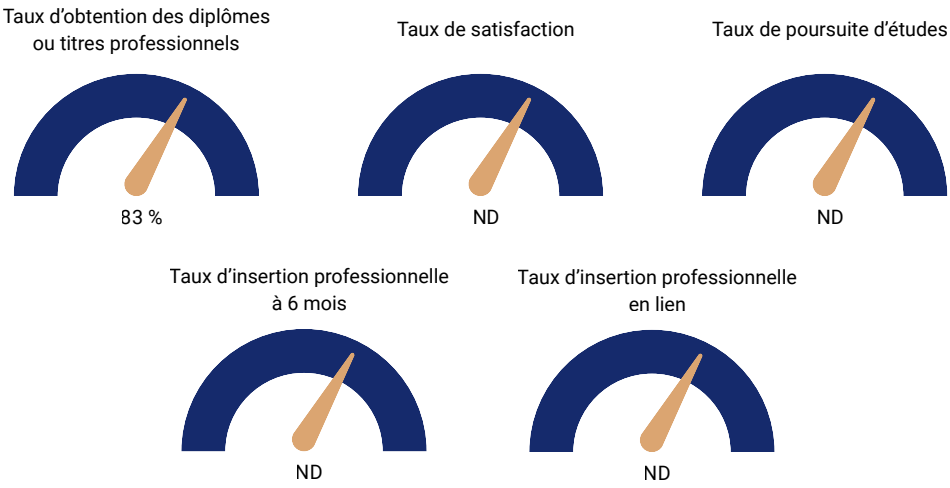
⏱️ 14 semaines de stage sur deux ans

TARIFS DE LA FORMATION (année 2025-2026)

💶 Arrhes à régler en juillet : 161 euros
Mensualités sur 9 mois : 163 euros
Frais de dossier : 65 euros

(Ces tarifs sont donnés à titre indicatif. Ils n'incluent pas certains frais annexes)

TAUX DE LA DERNIÈRE SESSION DE FORMATION 2024



Fiche mise à jour le 5 janvier 2026.

COORDONNÉES
HEA - BAUDIMONT
28 rue Baudimont – CS 40573 - 62000 ARRAS Cedex
📞 03 21 16 18 00