



TRIPHASE  
FORMATIONS

---

L'intégrateur professionnel



# BTS N.D.R.C.

## Négociation et Digitalisation de la Relation Clients

### Les admissions

Le BTS négociation et digitalisation de la relation client se déroule en 2 ans et est accessible à tout titulaire d'un baccalauréat : bac STMG, bac pro commerce, bac pro vente (prospection, négociation, suivi de clientèle), bac ES ou autres titres de niveau 4. Accès sur dossier, test et entretien.

Le BTS NDRC en alternance ou initial est né du constat des métiers commerciaux en mutation : augmentation du degré d'exigence et de compétence du consommateur, de l'ouverture des marchés et des évolutions technologiques.

Ce technicien supérieur est un vendeur - manager commercial qui gère la relation client dans sa globalité, de la prospection jusqu'à la fidélisation, et contribue ainsi à la croissance profitable du chiffre d'affaires dans la perspective du développement durable. Il inscrit son activité dans une logique de réseau en privilégiant le travail coopératif.

Ce diplômé est la première interface entre l'entreprise et son marché. À ce titre, il participe à l'intelligence commerciale de l'organisation et contribue à l'efficacité de la politique commerciale. En fonction de son expérience et de ses qualités, il peut devenir responsable d'une équipe commerciale, de taille variable selon l'organisation qui l'emploie.

### Les métiers

Promoteur des ventes • Animateur réseau • Relation client • Représentant / Commercial / Négociateur • Conseiller commercial • Chargé de clientèle • Chargé d'affaires • Télévendeur • Responsable de secteur • Téléprospecteur • Télévendeur

### Les profils attendus

- S'intéresser au management des entreprises, à leur stratégie marketing et commerciale
- Disposer de compétences relationnelles et de capacité d'écoute et de communication
- 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 et une réelle fibre commerciale
- Être tenace et motivé pour aboutir dans la prospection
- 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
- Être disponible et dynamique
- Disposer de compétences pour collaborer et travailler en équipe
- Disposer de capacités d'organisation et d'autonomie, de rigueur

155 avenue du Prado  
13008 MARSEILLE

Tél : 04 91 47 18 89  
Site : [www.triphaseformations.com](http://www.triphaseformations.com)  
Email : [secretariat@triphaseformations.com](mailto:secretariat@triphaseformations.com)

# Quelle formation après le BTS NDRC chez Triphase Formations ?

Bachelor Responsable Marketing, Commercial et Experience Client,  
Le cycle d'alternance chez Triphase Formations (idem pour les formations en initial)

- 3 jours en entreprise, 2 jours en école

## Les objectifs Pédagogiques

Former des commerciaux de terrain généralistes avec une intelligence globale des enjeux d'entreprise, capables d'aller chercher la clientèle dans un cadre de vente opérationnelle (ventes par visites, démarchages, ventes par téléphone, par Internet), qu'il s'agisse de vente aux entreprises ou aux particuliers.

## Programme - Initial / Alternance

Matières OBLIGATOIRES	Alternance/initial
E1 Culture Générale et expression	8h
E2 Communication en Langue vivante étrangère 1	128h
E3 Culture économique juridique et managériale	255h
E4 Relation client et négociation-vente	60h
E5 Relation client à distance et digitalisation	100h
E6 Relation client et animation de réseaux	Selon discipline sportive
Matières FACULTATIVES	
Langue vivante étrangère II	60h

## Moyens Pédagogiques

Nos formations comportent une partie théorique (argumentée d'exemples) et une partie pratique avec participation interactive, utilisation des logiciels Educintel. La mise en application des formations repose sur des simulations, des cas concrets, des mises en situation et des jeux de rôles qui aident l'étudiant, non seulement à comprendre, mais à intégrer les éléments les plus importants de son apprentissage.

## Modalités d'évaluation

Les compétences acquises au cours de la formation sont évaluées par l'équipe pédagogique à travers des DST et BTS Blanc écrit et oraux.

## Examen

Matières	Coef	Durée	Forme
<b>EPREUVES OBLIGATOIRES</b>			
E1 Culture Générale et expression	3	4h	Ecrit
E2 Communications en Langue vivante étrangère 1e	3	30mn	Oral
E3 Culture économique juridique et managériale	2	4h	Ecrit
E4 Relation client et négociation-vente	1	40mn+1h	Oral
E5 Relation client à distance et digitalisation	4	3h+40mn	Ecrit
E6 Relation client et animation de réseaux	4	40mn	Oral
<b>EPREUVE FACULTATIVE</b>			
Langue vivante étrangère II	1	20 min	Oral