



BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client*.

Diplôme de niveau 5 délivré par le
Ministère de l'Enseignement
Supérieur, de la Recherche et de
l'Innovation enregistrée le 01/01/2024
[www.certificationprofessionnelle.fr/
recherche/rncp/38368](http://www.certificationprofessionnelle.fr/recherche/rncp/38368)

M2s
formation

Objectifs de la formation

Le titulaire du BTS NDRC est un professionnel de la négociation et de la vente. Notre formation vise donc à développer ses qualités à savoir l'autonomie, la persévérance et la mobilité.

Elle le prépare à développer et/ou créer son portefeuille clients, les fidéliser tout en prenant en considération le côté « digital » du métier (relation client à distance, animation réseaux, ...).

Par ailleurs, ce professionnel est l'interface indispensable à son entreprise car il la représente au quotidien. Pour répondre à cette exigence, M2S Formation lui apporte une connaissance de l'environnement concurrentiel, du marché et de la zone géographique au sein desquels il évolue.

Ce BTS a également pour but d'aiguiser sa rigueur, sa curiosité et son autonomie, qui seront ses meilleurs atouts pour relever les challenges liés à sa fonction.

Les objectifs d'acquisition des compétences de la formation peuvent être consultés sur le lien suivant : https://enqdp.sup.adc.education.fr/bts/referentiel/BTS_Negociation_Digitalisation_Relation_Client.PDF

Bloc de compétences 1 : Relation client et négociation-vente

Cibler et prospecter la clientèle

Négocier et accompagner la relation client

Organiser et animer un événement commercial

Exploiter et mutualiser l'information commerciale

Bloc de compétences 2 : Relation client à distance et digitalisation

Maîtriser la relation omnicanale

Animer la relation client digitale

Développer la relation client en e-commerce

Bloc de compétences 3 : Relation client et animation de réseaux

Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs

Développer et animer un réseau de partenaires

Créer et animer un réseau de vente directe

Matières générales

- Culture générale et expression
- Anglais
- Culture économique, juridique et managériale

Matières professionnelles .

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

Prérequis .

Baccalauréat ou équivalent niveau 4.

Avoir passé les tests et l'entretien spécifiques à la sélection pour intégrer M2S Formation.

Programme et Sanction du diplôme .

Présentation des matières prévues à la formation conformément au référentiel national du BTS NDRC. La formation est sanctionnée par l'examen national du BTS organisé par les académies et Ministère de l'Enseignement Supérieur, de la Recherche et de l'Innovation. La réussite aux épreuves conditionne l'obtention du diplôme.

Le référentiel d'évaluation est consultable sur le lien suivant : https://enqdip.sup.adc.education.fr/bts/referentiel/BTS_Negociation_Digitalisation_Relation_Client.PDF

DISCIPLINE	1ÈRE ANNÉE	2ÈME ANNÉE	FORME	DURÉE
Culture générale et Expression	65h	65h	Ecrit	3h
LVE1 - Anglais	50h	50h	Oral	30min + 30min
Culture économique, juridique et managériale	130h	130h	Ecrit	4h
Relation client et négociation-vente	170h	170h	Oral	1h+ 40min (préparation)
Relation client à distance et digitalisation	140h	140h	Ecrit+ pratique	3h-40 min
Relation client et animation de réseaux	120h	120h	Oral	40 min
TOTAL	675h	675h		

Epreuve facultative

LVE2		Oral	20 min
------	--	------	--------

Expérience professionnelle .

EN ALTERNANCE & EN APPRENTISSAGE

Une formation gratuite et rémunérée de 2 ans, dans le cadre d'un contrat de professionnalisation ou d'apprentissage.

Vous serez 3 jours par semaine en entreprise et 2 jours en centre de formation.

EN INITIAL

Sur 2 ans vous êtes tenu(e) d'effectuer entre 8 et 16 semaines de stage obligatoire.

TARIF

Le coût de la formation est pris en charge par l'OPCO de l'entreprise. Nous consulter ou se référer au référentiel de niveaux de prise en charge des contrats d'apprentissage disponible sur le site de France Compétences. (www.francecompetences.fr/fiche/apprentissage-mise-a-jour-du-referentiel-des-niveaux-de-prise-en-charge/)



BTS

Négociation et Digitalisation de la Relation Client •

Un diplôme + une expérience professionnelle
pour développer vos compétences

Des compétences •

Vente et gestion de la relation client :

- Création et développement de clientèles
 - Négociation-vente
- Conception et mise en œuvre d'actions de fidélisation ou de reconquête

Production d'informations commerciales :

- Capture de l'information dans une démarche de veille commerciale
- Remontée ciblée de données relatives au marché et au client

Organisation et management de l'activité commerciale :

- Pilotage de l'activité commerciale (organisation et planification)
- Evaluation de la performance commerciale
- Participation à la constitution et à l'organisation de l'équipe commerciale (recrutement, formation, politique de rémunération du personnel)

Mise en œuvre de la politique commerciale :

- Ajustement de l'offre selon l'analyse du portefeuille clients et sélection d'avantages concurrentiels significatifs
- Mise en œuvre et contrôle du plan d'actions commerciales
- Participation à l'évolution de la politique commerciale

Des connaissances •

- Gestion commerciale
- Management commercial
- Communication et négociation
- Technologies commerciales

Des qualités et aptitudes •

Responsable / Autonome
Persévérant / Curieux / Mobile
Sens de la négociation
Rigoureux / Créatif

Ce diplôme est inscrit au RNCP.
Il est découpé en bloc de compétences.
En fonction de votre projet de formation,
ces derniers peuvent être suivis indépendamment
les uns des autres. Nos conseillers en formation se
tiennent à votre écoute pour vous orienter en ce sens.
N'hésitez pas à nous contacter.

 www.certificationprofessionnelle.fr/recherche/rncp/38368/

Merci de nous consulter pour connaître les éventuelles
équivalences et passerelles possibles entre diplômes.

. Que faire après ce BAC + 2 ?

A LA SORTIE DU BTS :

- Commercial
- Conseiller de clientèle
- Téléconseiller
- Chargé de clientèle

APRÈS QUELQUES ANNÉES D'EXPÉRIENCES :

- Manager commercial
- Responsable des ventes

POUR SUIVRE VOS ÉTUDES
avec

M2S formation

BTS NDRC



BACHELOR RDCM (BAC+3)*



**MASTÈRE MANAGER
BUSINESS UNIT*
(BAC+5)**

*Certification professionnelle de niveau 6 enregistrée au R.N.C.P

PROFILS DES INTERVENANTS

Les formateurs intervenants au sein de M2S Formation disposent de diplômes, formations et expériences «de terrain» concrètes. Chacune des formations a été «testée» au préalable par l'équipe de direction de M2S Formation pour en valider le contenu et la pertinence pédagogique.

Nom de la responsable pédagogique encadrant la formation : Mme Sabria Oudjedi, directrice de centre.

LIEU DES FORMATIONS ET MOYENS

PÉDAGOGIQUES

Toutes les sessions se déroulent dans les locaux de M2S Formation avec des salles équipées de tableaux, paper boards, mobilier adapté,

vidéo projecteurs et matériel informatique.

DATE DES FORMATIONS

Les formations se déroulent de septembre à juin pour la première année, puis de septembre à juin pour la seconde année, selon un calendrier établi chaque année au mois de juillet, intégrant les dates de rentrée, de congés, et d'évaluation continue. Ce calendrier est communiqué aux étudiants lors de la rentrée, par mail via la messagerie interne de M2S Formation et par la plateforme YPAREO.

Pour obtenir les dates exactes de formation pour chaque rentrée, merci de nous contacter.

MODALITÉS DE SUIVI DES STAGIAIRES ET EVALUATION DES ACQUIS :

Les stagiaires sont évalués tout au long des deux années de formation à travers des tests écrits et oraux calqués sur le format des épreuves d'examen. Chaque année est ponctuée de devoirs sur tables et de BTS blancs, dont les dates sont communiquées dès le jour de la rentrée.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS :

Si cette formation vous intéresse, contactez-nous par téléphone, par mail ou via le formulaire d'inscription en ligne. Votre demande d'inscription sera traitée dans un délai d'un jour ouvré.

Nous vous adresserons un

dossier de candidature à compléter et à nous rapporter lors de l'entretien de motivation et des tests de sélection pour lesquels vous serez convoqué dans le centre choisi. La réponse de notre commission pédagogique vous sera délivrée dans les 72h ouvrées.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES :

Nos locaux et salles de cours répondent aux exigences de la norme PMR.

Cette formation est accessible à la plupart des personnes en situation de handicap. Toutefois, notre référent en la matière, Sabria Oudjedi, se tient à votre écoute pour évaluer la faisabilité de votre projet de formation et anticiper les éventuels aménagements nécessaires et possibles.



Vitrolles •

Technoparc du Griffon
Bat le Marconi
23 allée Albert Einstein
13 127 VITROLLES
04 42 79 00 90
vitrolles@m2sformation.com

Pays d'Aubagne •

500 avenue du Pic de Bertagne
13420 Gémenos
04 42 62 61 60
aubagne@m2sformation.com

M 2 S F O R M A T I O N . C O M

Dernière mise à jour le 08/10/2025

