

Négociation et digitalisation de la Relation Client

RNCP34030 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Sigle	BTS — Brevet de technicien supérieur
Code(s) NSF	312
Formacode(s)	34561, 34076, 34052, 34040
Code(s) ROME	D1401, D1406, D1501, M1703, M1704
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	01/01/2024

Certificateur(s)

MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE · SIRET : 11004401300040

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le titulaire du BTS Négociation et digitalisation de la relation client (NDRC) est un commercial généraliste qui met en œuvre une stratégie commerciale et marketing afin de nouer une relation de proximité avec le client. Il gère de multiples points de contacts dans le cadre d'une stratégie omnicanale.

Il possède une solide culture numérique. Il accompagne le client tout au long du processus commercial et intervient avant, pendant et après l'achat. En lien direct avec le client, le titulaire du BTS NDRC est un vecteur de communication interne et externe. Il intervient également dans la chaîne de valeur de ses clients pour favoriser leur développement. Il porte les valeurs et la culture de l'organisation pour son propre compte ou celui d'un commanditaire. Il est capable de s'adapter aux exigences de son activité et réalise ses missions dans le respect des règles éthiques et déontologiques. Dans une constante relation client, il assure les fonctions de prospection de clientèle, de négociation-vente et d'animation de réseaux. Il maîtrise la relation client omnicanale et développe la relation client en e-commerce. Il développe et pilote un réseau de partenaires et anime un réseau de vente directe.

ACTIVITÉS VISÉES

- Mise en œuvre d'une stratégie commerciale et marketing
- Création de relations commerciales de proximité avec un client
- Gestion de multiples points de contact d'une relation omnicanale
- Actions de communication internes et externes
- Fonctions de prospection clientèle, négociation-vente et d'animation de réseaux
- Développement de la relation client en e-commerce
- Développement et pilotage d'un réseau de partenaires
- Animation d'un réseau de vente directe
- Veille au respect des règles éthiques et déontologiques

COMPÉTENCES ATTESTÉES

- Cibler et prospecter la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un événement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale
- Maîtriser la relation omnicanale
- Animer la relation client digitale

- Développer la relation client en e-commerce
- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- Développer et animer un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe
- Respecter les contraintes de la langue écrite
- Synthétiser des informations
- Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture
- S'adapter une situation d'échange
- Organiser un message oral
- Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale
- Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales
- Établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique
- Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée

Blocs de compétences

RNCP34030BC01 — Relation client et négociation-vente

LISTE DE COMPÉTENCES

- Cibler et prospecter la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un événement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes de l'arrêté définissant le diplôme.

RNCP34030BC02 — Relation client à distance et digitalisation

LISTE DE COMPÉTENCES

- Maîtriser la relation omnicanale
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client en e-commerce

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes de l'arrêté définissant le diplôme.

RNCP34030BC03 — Relation client et animation de réseaux

LISTE DE COMPÉTENCES

- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- Développer et animer un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes de l'arrêté définissant le diplôme

RNCP34030BC04 — Appréhender et réaliser un message écrit

LISTE DE COMPÉTENCES

- Respecter les contraintes de la langue écrite
- Synthétiser des informations
- Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes de l'arrêté définissant le diplôme

RNCP34030BC05 — Communiquer oralement

LISTE DE COMPÉTENCES

- S'adapter à la situation
- Organiser un message oral

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes de l'arrêté définissant le diplôme

RNCP34030BC06 — Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée

LISTE DE COMPÉTENCES

- Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale
- Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales
- Établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique
- Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes de l'arrêté définissant le diplôme

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

- G : COMMERCE ; RÉPARATION D'AUTOMOBILES ET DE MOTOCYCLES

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.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Vendeur, représentant, commercial terrain, négociateur, délégué commercial, conseiller commercial, chargé d'affaires ou de clientèle, technico-commercial, Télévendeur, téléconseiller, téléopérateur, conseiller client à distance, chargé d'assistance, téléacteur, téléprospecteur, technicien de la vente à distance de niveau expert, Animateur commercial site e-commerce, assistant responsable e-commerce, commercial e-commerce, commercial web-e-commerce Marchandiseur, chef de secteur, e-marchandiseur Animateur réseau, animateur des ventes Conseiller, vendeur à domicile, représentant, ambassadeur

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Faible (2/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 2 à 5 sur 5.
Facteurs principaux	Non-attractivité salariale
Salaire médian (mensuel)	2 190 €
Familles professionnelles (FAP)	L0X60 — Secrétaires bureautiques et assimilés · tension 2/5 (Faible) L3X80 — Secrétaires de direction · tension 5/5 (Très élevée) R0X60 — Employés de libre service · tension 2/5 (Faible) R1X68 — Employés des services commerciaux · tension 3/5 (Modérée) R3X83 — Professions intermédiaires du marketing et des services commerciaux (hors achats) · tension 3/5 (Modérée) R4X90 — Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique · tension 2/5 (Faible)
Projets de recrutement (BMO 2026)	101 003
Jugés difficiles à recruter	26 %
Emplois saisonniers	28 %

Familles professionnelles (FAP)

L0X60 — Secrétaires bureautiques et assimilés
L3X80 — Secrétaires de direction
R0X60 — Employés de libre service
R1X68 — Employés des services commerciaux
R3X83 — Professions intermédiaires du marketing et des services commerciaux (hors achats)
R4X90 — Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation initiale, Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, Candidature individuelle, VAE

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE, FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, CANDIDATURE INDIVIDUELLE, VAE

Le jury est présidé par un enseignant - chercheur ou un inspecteur pédagogique régional de la spécialité. Il est composé à parts égales d'enseignants et de membres de la profession intéressée par le diplôme.

ACCESSIBLE EN OUTRE-MER

Nouvelle-Calédonie, Polynésie française

Financement en alternance (NPEC)

Niveau de prise en charge d'un contrat d'apprentissage par les OPCO, fixé par France compétences par branche professionnelle (CPNE).

Prise en charge usuelle	7 650 €
Selon la branche	5 183 € – 7 956 €
Prise en charge	Branches concernées
7 650 €	Valeur par défaut · 136 branches
7 956 €	COPANIEF - Fabricant de sucres, CPN de la branche du Travail mécanique du bois, scieries, négoce et importation des bois, CPNE Boulangerie-pâtisserie industrielles, CPNE Branche Caisse d'Epargne, CPNE Branche ITV
6 000 €	CNPE de la Plasturgie et des Composites, CPNE fabrication de l'ameublement, CPNEFP Carrières et matériaux, CPNEFP de la métallurgie, CPNEFP du Transport Maritime
7 880 €	CPNEFP Import-Export, CPNEFP Sports Loisirs, CPNEFP de la branche négoce et prestations de services dans les domaines médico-techniques
6 568 €	CPNE Ports et Manutention, CPNEFP Agences de voyages et tourisme, CPNEFP de la branche des distributeurs conseils hors domicile
6 500 €	CPN de la branche des Services de l'Automobile, CPNE Branche Caoutchouc, CPNE des industries de santé (CPNEIS)
7 329 €	CPNE Services de l'eau, CPNE chimie
7 203 €	CPNE Travail Temporaire, CPNE de l'immobilier
7 864 €	CPNEFP de la branche de la promotion immobilière
7 857 €	CPNEFP des commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager
7 389 €	CPNEFP de la Mutualité Sociale Agricole
7 250 €	CPNE de la branche de la librairie
7 095 €	CPNE de la branche assainissement et maintenance industrielle
6 923 €	CPNEF inter-secteurs papier carton

6 850 €	CPNE Pompes funèbres
6 400 €	CPNEFP de la branche des gardiens, concierges et employés d'immeubles
5 183 €	CPNEFP de l'industrie cimentière

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 01/01/2024

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP474

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP38368

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/34030/>

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	2 108
Montant total engagé	3 759 810 €
Coût moyen par dossier	1 784 €
Durée moyenne	79 h
Période	01/2020 – 01/2024
France compétences	96 %
Reste à charge titulaire	2 %
OPCO	1 %
France Travail	1 %
Régions	0 %
Entreprise	0 %
Compte d'engagement citoyen	0 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.