

2 ANS

BTS NÉGOCIATION ET

DIGITALISATION

DE LA RELATION CLIENT

INSTITUT  
F2i

EN ALTERNANCE OU INITIAL

DIPLÔME D'ÉTAT \*



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

L'activité du titulaire du brevet de technicien supérieur Négociation et digitalisation de la Relation Client s'inscrit dans un contexte de mutation des métiers commerciaux sous les effets conjugués de l'élévation du degré d'exigence 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 compatible avec une optique de développement durable.

Il inscrit son activité dans une logique de réseau en privilégiant le travail coopératif. Le titulaire de ce diplôme 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, de taille variable selon l'organisation qui l'emploie. L'objectif est de former des commerciaux de terrain généralistes, capables d'aller chercher la clientèle dans un cadre de vente opérationnelle. Ils constituent l'interface entre l'entreprise et son marché.

## RÉFÉRENT PÉDAGOGIQUE

0149575959

[contact-pole-btslicence@ief2i.fr](mailto:contact-pole-btslicence@ief2i.fr)

*\*La formation prépare au passage du Diplôme d'Etat BTS NDRC – Négociation et Digitalisation de la Relation Client. BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client de Niveau 5 (EU) inscrit au RNCP par France Compétences lors de la commission du 11/12/2023 sous le code RNCP38368, code NSF 312. Certification sous l'autorité et délivré par le Ministère de l'enseignement supérieur de la recherche et de l'innovation. Date d'échéance de l'enregistrement: 31/12/2028.*



## CAMPUS

- Vincennes Vignerons
- Vincennes Louis Lumière
- Montreuil

## MODALITÉS D'INSCRIPTION

2 semaines en entreprise  
1 semaine en formation

### POSSIBILITÉS

Contrat d'apprentissage, de  
professionnalisation ou initial

### PUBLICS CONCERNÉS

Étudiants, salariés, demandeurs d'emploi

### EN INITIAL

1ère année : 8 semaines de stage  
2ème année : 8 semaines de stage

## TARIFS

Nos tarifs et modes de financement  
sont consultables sur : [le site](https://www.institut-f2i.fr)

10, cours Louis Lumière 94300 Vincennes  
22 rue des Vignerons 94300 Vincennes  
01 49 57 59 59 | [www.institut-f2i.fr](https://www.institut-f2i.fr)

## PRÉ-REQUIS

- Avoir le baccalauréat ou une certification professionnelle de niveau 4 (EU) officiellement reconnu

*Les admissions se font après étude du dossier de candidature, tests d'admission et entretien. La réception des dossiers se fait toute l'année.*

- Le plus: Capacité d'écoute. Sens de la communication. Aptitude à la négociation. Disponibilité et dynamisme. Sens des responsabilités. Fibre commerciale.

## POURUIVRE SES ÉTUDES EN SITUATION DE HANDICAP :

Le Groupe IEF2I Éducation accompagne les publics en situation de handicap afin de leur faciliter l'accès aux locaux et leur apporter des aménagements adaptés tout au long de leur parcours scolaire.

Contact :

Allan Prevost Karsenty, Référent handicap

Téléphone : 01.49.57.59.59

Mail : [aprevost@ief2i.fr](mailto:aprevost@ief2i.fr)



## COMPÉTENCES ATTESTÉES

### A L'ISSUE DE LA FORMATION, LE CERTIFIÉ SERA CAPABLE DE :

- 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

### INDICATEURS DE QUALITÉ

Les indicateurs de qualité figurent sur notre site internet à l'adresse :

[Indicateurs-de-performance](#)

\*La formation prépare au passage du Diplôme d'Etat BTS NDRC – Négociation et Digitalisation de la Relation Client. BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client de Niveau 5 (EU) inscrit au RNCP par France Compétences lors de la commission du 11/12/2023 sous le code RNCP38368, code NSF 312. Certification sous l'autorité et délivré par le Ministère de l'enseignement supérieur de la recherche et de l'innovation. Date d'échéance de l'enregistrement: 31/12/2028.

10, cours Louis Lumière 94300 Vincennes  
22 rue des Vignerons 94300 Vincennes  
01 49 57 59 59 | [www.institut-f2i.fr](http://www.institut-f2i.fr)

**INSTITUT**  
**F2i**

## PROGRAMME DÉTAILLÉ

Culture Générale et Expression

Anglais

Culture économique, juridique et managériale

Relation client et négociation vente

Relation client à distance et digitalisation

Relation client et animation de réseaux

*Programme fourni à titre indicatif et non contractuel pouvant faire l'objet de modifications*

### Les "+" de la formation

Une formation  
plébiscitée par les  
entreprises

## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Cours en présentiel ou/et distanciel

Cas pratiques et mises en situation professionnelles

Accompagnement

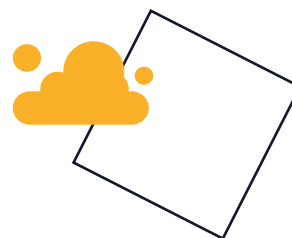
Entretiens de suivi

Accompagnement par un référent chargé de suivi IEF2I Éducation et un tuteur/maître d'apprentissage en entreprise

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

L'obtention du BTS implique le passage des examens officiels oraux et écrits. Un examen oral et un examen pratique permettent d'appréhender l'assimilation des connaissances mais aussi le parcours de professionnalisation.

- Contrôle continu et partiels
- Épreuves écrites et orales



*\*La formation prépare au passage du Diplôme d'Etat BTS NDRC – Négociation et Digitalisation de la Relation Client. BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client de Niveau 5 (EU) inscrit au RNCP par France Compétences lors de la commission du 11/12/2023 sous le code RNCP38368, code NSF 312. Certification sous l'autorité et délivré par le Ministère de l'enseignement supérieur de la recherche et de l'innovation. Date d'échéance de l'enregistrement: 31/12/2028.*

10, cours Louis Lumière 94300 Vincennes  
22 rue des Vignerons 94300 Vincennes  
01 49 57 59 59 | [www.institut-f2i.fr](http://www.institut-f2i.fr)

**INSTITUT**  
**F2i**

## POURSUITE D'ÉTUDES

**BACHELOR MERCHANDISING ET MANAGEMENT COMMERCIAL**  
**BACHELOR RESPONSABLE DU DEVELOPPEMENT COMMERCIAL**

## DÉBOUCHÉS

Les **“+”**  
**de la formation**

*Des intervenants experts  
dans leurs domaines*

***PROMOTEUR(TRICE) DES VENTES***

***CHARGÉ(E) DE CLIENTÈLE***

***ANIMATEUR(TRICE) RÉSEAU***

**ANIMATEUR(TRICE) DE LA RELATION CLIENT**

**GESTIONNAIRE DE LA E-RELATION**

***CONSEILLER(E) COMMERCIAL***

**GESTIONNAIRE DE LA VENTE EN E-COMMERCE**

**ANIMATEUR(TRICE) DE RÉSEAUX DE DISTRIBUTEURS ET DE VENTE DIRECTE**

*Mise à jour du document le 08/04/2024*

**DIPLÔME D'ÉTAT \***



**INSTITUT  
F2i**



10, cours Louis Lumière 94300 Vincennes  
22 rue des Vignerons 94300 Vincennes  
Contact : 01 49 57 59 59 | [www.institut-f2i.fr](http://www.institut-f2i.fr)