

N I V E A U 5 · B a c + 2 · 1 2 0 E C T S

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Diplôme d'État délivré par le Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche

CERTIFICATION VISÉE

IDENTIFICATION OFFICIELLE DE LA CERTIFICATION	
Intitulé exact BTS – Négociation et digitalisation de la relation client	Code RNCP RNCP 38368
Certificateur Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche	Enregistrement RNCP 11/12/2023 (France Compétences)
Échéance 31/12/2028	Dernière délivrance 31/12/2031
Code NSF 312 (Commerce, vente)	Fiche officielle francecompetences.fr/recherche/rncp/38368/

SECTION 1

Présentation et objectifs de la formation

Le BTS NDRC forme des commerciaux généralistes capables de prendre en charge la relation client dans toute sa complexité, en présentiel et à distance, dans un environnement omnicanal et digitalisé. À l'issue de la formation, l'apprenant·e est en capacité de cibler et prospecter une clientèle, conduire un entretien de négociation-vente, animer une relation client omnicanale et digitale, et développer un réseau de partenaires ou de distributeurs.

Le titulaire du diplôme cible et prospecte la clientèle, négocie et accompagne la relation client, maîtrise la relation omnicanale et digitale, anime des réseaux de distributeurs, de partenaires ou de vente directe. Il intervient avant, pendant et après l'achat pour développer une relation durable et créer de la valeur.

Compétences professionnelles visées

- 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 et développer la relation client en e-commerce
- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs, développer un réseau de partenaires, créer et animer un réseau de vente directe

SECTION 2

Blocs de compétences — Validation possible par blocs

Le diplôme est organisé en blocs de compétences. Chaque bloc peut être validé indépendamment, conformément à l'article L. 6113-1 du Code du travail.

CODE	INTITULÉ DU BLOC DE COMPÉTENCES	ÉVALUATION
BC01	Relation client et négociation-vente	Épreuve E4 · CCF 2 situations · coef. 5
BC02	Relation client à distance et digitalisation	Épreuve E5 · écrit + pratique · ponctuelle · coef. 4
BC03	Relation client et animation de réseaux	Épreuve E6 · CCF 2 situations · coef. 3
U1	Culture générale et expression	Épreuve E1 · écrit 4h · coef. 3 · obligatoire
U2	Langue vivante 1 — Anglais	Épreuve E2 · écrit + oral · coef. 3 · obligatoire
U3	Culture économique, juridique et managériale — CEJM	E3 = E31 CEJM 4h coef. 1,5 + E32 CEJM appliquée 3h coef. 1,5 · obligatoire
UF1	Langue vivante 2	Épreuve EF1 · oral 20 min · facultative · points au-dessus de 10 pris en compte
UF2	Engagement étudiant	Épreuve EF2 · oral 20 min · facultative · points au-dessus de 10 pris en compte

SECTION 3

Publics et prérequis

Public concerné

- Jeunes de 16 à 29 ans révolus en contrat d'apprentissage
- Tout public en contrat de professionnalisation (sans limite d'âge pour les publics prioritaires)
- Sans limite d'âge pour les personnes en situation de handicap, sportifs de haut niveau, ou avec projet de création/reprise d'entreprise

Prérequis exigés

- Être titulaire d'un baccalauréat (toutes séries) ou d'un diplôme de niveau 4 équivalent (DAEU, diplôme étranger reconnu)
- Avoir signé un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation avec une entreprise d'accueil, ou être engagé dans la démarche de recherche
- Réussir le test de positionnement à l'entrée (compétences de base en français, en culture commerciale et en outils numériques) et l'entretien de motivation organisés par AXIS F.O.I — procédure tracée dans la fiche de positionnement (FP-POSIT-001) conformément à l'indicateur C2/IND8 du Référentiel National Qualité V.9



Accessibilité aux personnes en situation de handicap (PSH)

AXIS F.O.I s'engage à rendre ses formations accessibles aux personnes en situation de handicap. Les sites de formation sont conformes à la réglementation ERP. Un référent handicap est désigné et joignable pour étudier les adaptations nécessaires (aménagement du parcours, des supports, des modalités d'évaluation, mobilisation du réseau Agefiph 974 / Cap emploi 974 / MDPH 974 / Ressource Handicap Formation).

Le rôle de référent handicap fait l'objet d'une lettre de mission formalisée (réf. interne LM-RH-001) précisant les missions, le temps dédié et les objectifs annuels.

Référente handicap : Mme Cyndi SOMARIA — 06 13 98 23 91 — contactaxisfoi@gmail.com

SECTION 4

Modalités et délais d'accès

Procédure d'inscription

1	2	3	4	5
Prise de contact	Étude dossier & entretien (5j ouvrés)	Aide recherche entreprise	Signature contrat	Intégration en formation

Pour les contrats d'apprentissage et de professionnalisation, AXIS F.O.I procède en amont à la vérification de la cohérence entre les missions confiées par l'entreprise d'accueil et le référentiel d'activités et de compétences de la certification visée (RNCP38368). Cette analyse partagée avec l'entreprise est tracée dans la fiche de recueil des besoins entreprise (F-BE-01) et la synthèse d'analyse des besoins (FS-001).

Délai moyen entre la demande et le début de la prestation : de quelques jours à 15 jours après validation du dossier complet

Calendrier prévisionnel

CALENDRIER PRÉVISIONNEL	
Rentrée prochaine session	juillet 2026
Fin du cycle de formation	juin 2028
Épreuves certifiantes	session nationale juin 2028 — Académie de La Réunion
Date limite recommandée pour le dossier	31 août 2026

SECTION 5

Durée, rythme et organisation

 1 350h En centre de formation	 2 ans Présentiel · Saint-Denis	 100% Alternance
--	---	--

Rythme d'alternance : semaines en centre de formation et semaines en entreprise

Statuts d'accueil : apprenti(e) ou salarié(e) en contrat de professionnalisation

Un parcours en 1 an est accessible aux candidats justifiant d'acquis professionnels ou de blocs déjà validés (durée adaptée après positionnement préalable).

SECTION 6

Contenu et méthodes pédagogiques

La formation s'articule autour des 3 blocs de compétences professionnelles et des 2 unités d'enseignement général facultatives, conformément au référentiel officiel RNCP 38368. Le contenu est construit en alternance avec l'entreprise pour garantir la progressivité des apprentissages et l'acquisition opérationnelle des compétences.

Méthodes pédagogiques mobilisées

- Cours magistraux et apports théoriques structurés
- Études de cas réels issus du tissu économique réunionnais
- Mises en situation professionnelles, jeux de rôle, simulations commerciales
- Travaux dirigés en sous-groupes et projets transversaux
- Visites pédagogiques en entreprise et retours d'expérience
- Ressources numériques mises à disposition via plateforme dédiée
- Suivi individualisé par un référent pédagogique tout au long du parcours

SECTION 7

Moyens techniques et pédagogiques

AXIS F.O.I. met à disposition de chaque apprenant l'ensemble des moyens techniques, humains et pédagogiques nécessaires à l'atteinte des objectifs de la formation, conformément aux exigences Qualiopi (indicateurs 19 et 20).

Locaux et environnement de formation

- Salles de cours équipées (tables, chaises, tableau blanc, écran connecté)
- Salle de cours avec postes individuels et connexion internet haut débit
- Espace polyvalent reconfigurable pour ateliers, mises en situation et jeux de rôle
- Salle de pause et espace de convivialité dédié aux apprenants
- Locaux conformes aux normes d'accessibilité PSH (Personnes en Situation de Handicap)
- Conformité ERP : sécurité incendie, évacuation, premiers secours

Équipements pédagogiques et matériel

- Tableaux blancs interactifs (TBI) ou paperboards
- Ordinateurs équipés de la suite bureautique (traitement de texte, tableur, présentation)
- Caisse (IPAD) mises en situation commerciales
- Matériel de merchandising : présentoirs, étiquettes, PLV, supports d'animation commerciale

Ressources numériques et documentaires

- Liens PADDLET ,
- Espace numérique de travail (ENT) pour le suivi individualisé apprenant / formateur / entreprise

- Logiciels professionnels : caisse, gestion commerciale, marketing digital de base

Encadrement pédagogique et humain

- Équipe pédagogique composée de formateurs qualifiés et expérimentés dans le secteur du commerce
- Référent pédagogique dédié assurant le suivi individualisé de chaque apprenant
- Référent handicap pour l'accompagnement des apprenants en situation de handicap
- Référent entreprise assurant le lien avec les maîtres d'apprentissage et tuteurs
- Coordinatrice de formation pour le pilotage du parcours et la gestion administrative

Supports remis à l'apprenant

- Livret d'accueil et règlement intérieur dès l'entrée en formation
- Programme détaillé, calendrier de la formation et planning des évaluations
- Livret de l'apprenti(e) pour le suivi du parcours et la liaison CFA / entreprise
- Supports de cours numériques et imprimés pour chaque module enseigné
- Fiches méthodologiques, grilles d'auto-évaluation et fiches d'entraînement aux épreuves

SECTION 8

Modalités d'évaluation

 ÉVALUATION CONTINUE	 ÉVALUATION FINALE
■ Test de positionnement à l'entrée en formation ■ Évaluations formatives à chaque séquence pédagogique ■ Examens blancs en conditions réelles (au moins 2 par année) ■ Évaluations en milieu professionnel via le livret d'apprentissage ■ Bulletins de notes semestriels avec coefficients, communiqués à l'apprenant-e et à l'entreprise (livret d'apprentissage)	Présentation aux épreuves nationales du BTS NDRC organisées par l'Académie de La Réunion. La certification est délivrée par capitalisation de l'ensemble des unités/blocs de compétences. Possibilité de conservation des notes pendant 5 ans en cas de non-obtention. <i>Aménagements possibles pour les candidats en situation de handicap, sur demande auprès du référent handicap et de l'autorité académique.</i>

SECTION 9

Résultats, débouchés et poursuites de parcours

Taux de réussite à l'examen

 INDICATEURS DE RÉSULTATS — PROMOTION EN COURS
AXIS F.O.I est un nouveau CFA. La première promotion BTS NDRC étant en cours, les indicateurs de résultats (taux de présentation, taux d'obtention, taux de poursuite d'études, taux d'insertion à 6 mois, taux de rupture de contrat) seront publiés à compter de juillet 2027 sur axisfoi.com et via le portail InserJeunes. Références : InserJeunes (inserjeunes.education.gouv.fr), fiche RNCP 38368 (francecompetences.fr), art. L. 6111-8 et L. 6231-3 du Code du travail — conforme aux indicateurs C1/IND2 et C1/IND3 du Référentiel National Qualité V.9.

TAUX D'OBTENTION DES CERTIFICATIONS PRÉPARÉES :

Session	Nombre de stagiaires	Taux de réussite à l'examen	Nombre de rupture des contrats en alternance	Taux d'insertion dans l'emploi	Taux d'insertion dans le métier visé	Taux d'insertion poursuite d'études	Taux de satisfaction des alternants en fin de cycle

Débouchés professionnels

 Débouchés immédiats	 Évolutions avec expérience
▶ Commercial terrain · Négociateur · Délégué commercial ▶ Conseiller commercial · Chargé d'affaires · Technico-commercial ▶ Télévendeur · Téléconseiller · Conseiller client à distance ▶ Animateur commercial e-commerce · e-marchandiseur ▶ Animateur réseau · Animateur des ventes	▶ Superviseur · Manager d'équipe commerciale ▶ Responsable e-commerce · Rédacteur web e-commerce ▶ Responsable de secteur · Responsable de zone ▶ Chef de réseau · Directeur de réseau ▶ Animateur de communautés web · Manager relation client

Taux d'insertion (national, fiche RNCP 38368) : taux d'insertion dans l'emploi et dans le métier visé consultables sur la fiche France Compétences — date de consultation à indiquer.

Passerelles, équivalences et poursuites de parcours

Au sein de l'offre AXIS F.O.I, le BTS NDRC s'inscrit dans un parcours progressif :

N I V E A U 3 CAP EPC	N I V E A U 4 BAC PRO MCV	N I V E A U 5 · V O U S Ê T E S I C I BTS NDRC
---------------------------------	-------------------------------------	--

Passerelles sortantes et VAE

En cas de non-validation totale du diplôme, les blocs validés (BC01 à BC03) sont conservés (conservation des notes pendant 5 ans) et peuvent être valorisés pour représenter le BTS NDRC ultérieurement, préparer une autre certification de niveau 5 du secteur commerce-vente (BTS MCO, BTS CCST, titres RNCP apparentés), ou valoriser les compétences auprès d'un employeur. Le BTS NDRC est également accessible par la VAE pour les candidats justifiant d'au moins un an d'expérience professionnelle en lien avec le référentiel.

Poursuites d'études après le BTS NDRC

- Licence professionnelle Commerce, Vente, E-commerce, Marketing digital
- Bachelor Responsable commercial et marketing digital · École de commerce
- BUT Techniques de Commercialisation (TC) en année spéciale
- Insertion professionnelle directe sur les postes cibles

SECTION 10

Tarifs et modalités de financement

Contrat d'apprentissage et contrat de professionnalisation

Le coût pédagogique est pris en charge par l'OPCO compétent dont dépend l'entreprise, selon le NPEC (Niveau de Prise en Charge) fixé par France Compétences pour le BTS NDRC – RNCP 38368, modulé par la branche professionnelle de l'employeur (code IDCC).

NPEC exact applicable : consultable sur francecompetences.fr/referentiels-et-bases-de-donnees/ ou auprès de l'OPCO concerné

Autres dispositifs

CPF, Plan de Développement des Compétences, financement personnel, Pro-A, transitions professionnelles : tarif sur devis personnalisé après étude du dossier — nous consulter.

Reste à charge

- ✓ **Apprenant :** aucun reste à charge en contrat d'apprentissage / professionnalisation, sous réserve d'acceptation OPCO.
- ⚠ **Entreprise :** reste à charge éventuel uniquement si le coût pédagogique annuel dépasse le NPEC validé par la branche (art. L. 6332-14 Code du travail).

SECTION 11

Contact AXIS F.O.I

CENTRE DE FORMATION	IDENTIFIANTS LÉGAUX
AXIS F.O.I — exploité par la SARL CYNDI SOMARIA 43 rue Roland Garros, 97400 Saint-Denis, La Réunion ☎ 06 13 98 23 91 / 06 92 77 57 05 ✉ contactaxisfoi@gmail.com Référente pédagogique & handicap: Mme Cyndi SOMARIA, Gérante	N° SIRET : 912 473 105 00019 RCS Saint-Denis N° déclaration d'activité : 04973500597 Code NAF : 8559A Référent qualité : David CURVEUR, Cyndi SOMARIA