

## BTS NDRC

Négociation et Digitalisation  
de la Relation Client

### RECONNAISSANCE

RNCP N° 38368

Certificateur : Ministère de l'Enseignement Supérieur  
et de la Recherche.

### NIVEAU D'ENTRÉE

Baccalauréat ou équivalent  
général, professionnel ou technologique

### RENTRÉE

Septembre 2026

### NIVEAU DU DIPLÔME

Bac +2

Diplôme de niveau 5

### DURÉE

2 ans / 1204 heures de formation

### RYTHME

Alternance

2 jours en formation / 3 jours en entreprise

Le BTS NDRC forme les commerciaux nouvelle génération : polyvalents, digitaux et orientés performance.  
En deux ans, tu apprends à gérer la relation client sur tous les canaux (face-à-face, téléphone, réseaux sociaux, e-commerce) et à maîtriser tout le cycle commercial : prospection, négociation, fidélisation et pilotage d'activité.

### OBJECTIFS

Le BTS NDRC en alternance chez Empower College forme des professionnels de la relation client capables d'intervenir à chaque étape du parcours d'achat. La formation te prépare à prospecter, négocier, fidéliser, mais aussi à piloter la relation client à distance, en ligne et via des réseaux. Tu développeras une expertise complète pour gérer l'activité commerciale d'une entreprise dans un environnement omnicanal.

### PRÉ-REQUIS

Être titulaire d'un baccalauréat général, technologique ou professionnel (ou tout diplôme de niveau 4) et être âgé de 16 à 29 ans. Il faut également faire preuve d'une réelle motivation à donner le meilleur de soi.

### ADMISSION

1. Candidatures en ligne (Inscriptions à partir de janvier)
2. Tests de positionnement (QCM)
3. Entretien de motivation et d'orientation individuel avec la direction.
4. Accompagnement à la recherche d'alternance
5. Signature du contrat d'apprentissage

Les résultats d'admission sont communiqués en moyenne sous 4 jours ouvrés suivant votre entretien.

### Délai de réponse :

Après votre candidature, un membre de l'équipe admission vous rappelle sous 48h ouvrées pour échanger avec vous.

### COÛTS DE LA FORMATION

- Formation prise en charge à 100% par l'entreprise dans le cadre d'un contrat d'apprentissage de 24 mois.
- 7 990€ / an pour l'étudiant en formation initiale.

### ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Locaux adaptés aux personnes à mobilité réduite.

Empower College est sensible aux enjeux de l'inclusion et est investi sur la thématique du handicap. Nous sommes à l'écoute des personnes en situation de handicap pour faciliter et organiser leur apprentissage durant les formations dispensées.

Pour plus d'informations, contacter notre référente handicap :

Alexandre LAMY : +33 1 89 71 56 89 - [alexandre.lamy@empower-college.com](mailto:alexandre.lamy@empower-college.com)

### DÉROULÉ DE LA FORMATION

Le BTS se prépare normalement en 2 ans après l'obtention du baccalauréat ou d'un diplôme de niveau 4/ il s'agit d'un diplôme de niveau 5 qui se prépare en apprentissage ou en initiale chez Empower College. L'obtention du diplôme se fait sur examen national. A la différence du baccalauréat, il n'y a pas d'épreuve de rattrapage pour ceux qui obtiennent une note inférieure à la moyenne requise (10/20), mais une simple commission permettant le rattrapage des étudiants proches de la moyenne.

L'amplitude horaire pour la formation est de 9h00 à 17h30. De nombreux évènements peuvent venir modifier ces amplitudes horaires, notamment les conférences ou autres évènements sur le campus.



# PROGRAMME

## UE1 - CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION

### Appréhender et réaliser un message écrit :

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

### Communiquer oralement :

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

## UE2 - EXPRESSION ET COMMUNICATION EN LANGUE ANGLAISE

### L'épreuve à pour but d'évaluer au niveau B2 les compétences langagières suivantes :

- Compréhension de documents écrits
- Production écrite
- Compréhension de l'oral
- Production et interaction orales

## UE3 - CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE

### Le six thèmes étudiés sont :

- **L'intégration de l'entreprise dans son environnement** (les agents économiques et leurs rôles, le rôle du marché et son fonctionnement, la concurrence et les relations de coopérations, le rôle des banques et marché financier, la formation et le contenu d'un contrat)

- **La régulation de l'activité économique** (le rôle de l'Etat, l'existence de déséquilibre, les politiques économiques et conjoncturelles, le rôle du droit dans la régulation, le droit de la concurrence, le droit de la propriété intellectuelle...)

- **L'organisation de l'activité de l'entreprise** (les facteurs de production, les gains de productivité, la chaîne de valeur, les choix et les formes des structures juridiques, responsabilité civile et pénale, compte de résultat et bilan de l'entreprise...)

- **L'impact du numérique sur la vie de l'entreprise** (la place de marché, les externalités des réseaux, le rôle du CNIL, protection des actifs immatériels, protection des personnes, preuve électronique, contrat de vente et de prestations numériques...)

- **Les mutations du travail** (l'offre et la demande du travail, les déséquilibres du marché du travail et la politique de l'emploi, les différentes sources du droit du travail, le dispositif de gestion prévisionnelles, les conditions de travail...)

- **Les choix stratégiques de l'entreprise** (Diagnostic externe et analyse de l'environnement, le diagnostic interne et les ressorts

externe et analyse de l'environnement, le diagnostic interne et les ressorts  
l'environnement, le diagnostic interne et les ressorts stratégiques de l'entreprise, les modalités de croissance des entreprises...)

### Les matières professionnelles sont regroupées en 3 blocs de compétences suivants :

#### BLOC DE COMPÉTENCES 1 - RELATION CLIENT ET NÉGOCIATION-VENTE

- Cibler et proscrire 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 RESEAUX

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

Nature des épreuves	Mode	Durée	Coef.
E1 - Culture générale et expression	Écrit	3h	3
E2 - Communication en langue vivante étrangère	Oral	1h	3
E3 - Culture Economique Juridique et Managériale	Écrit	4h	3
E4 - Relation client et Négociation/Vente	Dossier et oral	2h	5
E5 - Relation client à distance et digitalisation	Écrit et oral	4h	4
E6 - Relation client et animation de réseaux	Dossier et oral	40min	3

Les indicateurs de résultats sont disponibles sur le site : <https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/accueil>



## **ENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES EXCLUSIFS CHEZ EMPOWER COLLEGE**

- Culture générale
- Eloquence et prise de parole en public
- Géopolitique
- Initiation à l'Intelligence Artificielle

## **TAUX DE RÉUSSITE**

En attente des résultats de la première promotion 2025-2027

## **MOYENS PERMETTANT LE SUIVI ET L'APPRÉCIATION DES RÉSULTATS**

- Feuilles de présences signées des participants et du formateur par demi-journée
- Attestation de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

## **MÉTHODES**

### **Méthodes pédagogiques :**

- Cours magistraux
- Mises en situation professionnelle et simulations
- Travaux individuels et collaboratifs
- Activités en présentiel et distanciel
- Apport théorique et méthodologique : séquences pédagogiques regroupées en différents modules
- Contenus des programmes adaptés en fonction des besoins identifiés pendant la formation.
- Questionnaires, exercices en classe et étude de cas
- Réflexion et échanges sur cas pratiques
- Retours d'expériences

### **Éléments matériels :**

- Mise à disposition de tout le matériel informatique et pédagogique nécessaire
- Support de cours au format numérique projeté sur écran et transmis au participant par mail à la fin de la formation.
- Livret d'apprentissage (suivi de la formation en CFA)

### **Référent pédagogique et formateur :**

Chaque formation est sous la responsabilité du directeur pédagogique de l'organisme de formation ; le bon déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation.

Chaque apprenti est suivi par un tuteur en CFA qui fait le lien avec le maître d'apprentissage en entreprise.

### **Modalités d'évaluation en cours de formation :**

- Contrôle continu
- BTS Blanc
- Évaluations ponctuelles
- QCM

### **Modalités de certification en fin de formation :**

- Fiches
- Épreuves ponctuelles orales et écrites

## **EQUIVALENCES ET PASSERELLES**

Aucune VAE et aucune validation partielle n'est possible.

Il n'existe aucune passerelle ou équivalence pour cette certification.

A l'issue de la formation BTS NDRC, le titulaire acquiert 120 crédits ECTS (normes européennes) lui permettant de poursuivre vers une troisième année (selon validation des pré-requis auprès de l'organisme dispensateur du niveau 6).

- International BBA - filière "Ascension EDHEC" via notre partenariat stratégique avec l'EDHEC Business School
- Bachelor
- Licence pro et universitaire

Cependant, chez Empower College, le BTS NDRC est conçu pour permettre aux étudiants d'aller encore plus loin. Après leurs deux années de BTS, les étudiants ont la possibilité de poursuivre leurs études au sein de Grandes Ecoles de commerce prestigieuses, notamment via les concours AST (Admissions sur Titre). Grâce à une préparation spécifique à ces concours, les étudiants peuvent intégrer des institutions de renom, comme emlyon, SKEMA, NEOMA ou encore Audencia, qui leur offriront l'accès aux postes les plus qualifiés et aux secteurs les plus attractifs du marché.. Ils pourront également suivre notre voie EDHEC leur permettant de rejoindre l'International BBA de l'EDHEC juste après leur cursus.

## **MÉTIERS VISÉS**

- Chargé de clientèle
- Responsable commercial
- Négociateur commercial

## **LE BTS NDRC EN ALTERNANCE**

Le BTS NDRC peut être suivi en alternance, une option très prisée par les étudiants. Cette formule permet de combiner théorie et pratique, en alternant entre les cours en école et des périodes de travail en entreprise. L'alternance est particulièrement bénéfique dans le cadre du BTS NDRC, car elle permet aux étudiants d'acquérir une expérience professionnelle tout en appliquant directement les enseignements reçus. Cela diffère de cursus plus académiques comme ceux que l'on trouve à l'université où la théorie ne débouche pas toujours sur de la pratique simultanément !

Les entreprises partenaires apprécient grandement cette formule, car elle leur permet de former des étudiants selon leurs besoins spécifiques et de bénéficier de leur contribution dès le début de la formation. De plus, l'alternance offre aux étudiants une rémunération et une insertion professionnelle plus rapide à l'issue de leur diplôme.



mehdi@empower-college.com  
 01 89 71 56 16  
 empower-college.com

Retrouvez toutes les informations concernant le BTS sur le notre site internet :



## RNCP : Négociation et digitalisation de la relation client

1er Année - 2025 - 2026

Titre RNCP N°38368 de niveau 5 - Code diplôme : 32031212 - Formation de 1204 heures - Prise en charge OPCO moyen = 7650€

	sept-25	oct-25	nov-25	déc-25	janv-26	févr-26	mars-26	avr-26	mai-26	juin-26	juil-26	août-26	sept-26
LU	1				1					1			
MA	2				2					2			
ME	3	1			3					3	1		
JE	4	2			4	1				4	2		
VE	5	3			5	2				3	5		
SA	6	4			6	3				4	4	1	5
DI	7	5			7	4	1	1	5	3	5	2	6
LU	8	6	3	8	5	2	2	6	4	8	6	3	7
MA	9	7	4	9	6	3	3	7	5	9	7	4	8
ME	10	8	5	10	7	4	4	8	6	10	8	5	9
JE	11	9	6	11	8	5	5	9	7	11	9	6	10
VE	12	10	7	12	9	6	6	10	8	12	10	7	11
SA	13	11	8	13	10	7	7	11	9	13	11	8	12
DI	14	12	9	14	11	8	8	12	10	14	12	9	13
LU	15	13	10	15	12	Examen Blanc	9	9	13	11	15	13	10
MA	16	14	11	16	13	Examen Blanc	10	10	14	12	16	14	11
ME	17	15	12	17	14	Examen Blanc	11	11	15	13	17	15	12
JE	18	16	13	18	15	Examen Blanc	12	12	16	14	18	16	13
VE	19	17	14	19	16	Examen Blanc	13	13	17	15	19	17	14
SA	20	18	15	20	17		14	14	18	16	20	18	15
DI	21	19	16	21	18		15	15	19	17	21	19	16
LU	22	20	17	22	19		16	16	20	18	Examen Blanc	22	20
MA	23	21	18	23	20		17	17	21	19	Examen Blanc	23	21
ME	24	22	19	24	21		18	18	22	20	Examen Blanc	24	22
JE	25	23	20	25	22		19	19	23	21	Examen Blanc	25	23
VE	26	24	21	26	23		20	20	24	22	Examen Blanc	26	24
SA	27	25	22	27	24		21	21	25	23		25	22
DI	28	26	23	28	25		22	22	26	24		26	23
LU	29	27	24	29	26		23	23	27	25		27	24
MA	30	28	25	30	27		24	24	28	26		28	25
ME	29	26	31		28		25	25	29	27		29	26
JE	30	27			29		26	26	30	28		30	27
VE	31	28			30		27	27		29		31	28
SA		29			31		28	28		30		29	
DI		30					29			31		30	
LU							30					31	
MA							31						
	49	56	56	42	77	56	70	56	91	70	0	0	0
	7	8	8	6	11	8	10	8	13	10	0	0	0

 FORMATION

 ENTREPRISE

 EXAMEN

 JOUR FERIÉ

623

## RNCP : Négociation et digitalisation de la relation client

2er Année - 2026 - 2027

Titre RNCP N°38368 de niveau 5 - Code diplôme : 32031212 - Formation de 1204 heures - Prise en charge OPCO moyen = 7650€

	sept-26	oct-26	nov-26	déc-26	janv-27	févr-27	mars-27	avr-27	mai-27	juin-27	juil-27	août-27	sept-27
LU						1	1						
MA	1					2	2						
ME	2					3	3						
JE	3		1			4	4	1					
VE	4	2			1	5	5	2					
SA	5	3			2	6	6	3	1				
DI	6	4	1	6	3	7	7	4	2				
LU	7	5	2	7	4	8	8	5	3	7	5	2	6
MA	8	6	3	8	5	9	9	6	4	8	6	3	7
ME	9	7	4	9	6	10	10	7	5	9	7	4	8
JE	10	8	5	10	7	11	11	8	6	10	8	5	9
VE	11	9	6	11	8	12	12	9	7	11	9	6	10
SA	12	10	7	12	9	13	13	10	8	12	10	7	11
DI	13	11	8	13	10	14	14	11	9	13	11	8	12
LU	14	12	9	14	11	15	15	Examen Blanc	12	10	Examen BTS	14	12
MA	15	13	10	15	12	16	16	Examen Blanc	13	11	Examen BTS	15	13
ME	16	14	11	16	13	17	17	Examen Blanc	14	12	Examen BTS	16	14
JE	17	15	12	17	14	18	18	Examen Blanc	15	13	Examen BTS	17	15
VE	18	16	13	18	15	19	19	Examen Blanc	16	14	Examen BTS	18	17
SA	19	17	14	19	16	20	20		17	15		17	18
DI	20	18	15	20	17	21	21	18	16	20	18	15	19
LU	21	19	16	Examen Blanc	21	18	22	22	19	17	21	19	16
MA	22	20	17	Examen Blanc	22	19	23	23	20	18	Examen BTS	22	20
ME	23	21	18	Examen Blanc	23	20	24	24	21	19	Examen BTS	23	21
JE	24	22	19	Examen Blanc	24	21	25	25	22	20	Examen BTS	24	22
VE	25	23	20	Examen Blanc	25	22	26	26	23	21	Examen BTS	25	23
SA	26	24	21		26	23	27	27	24	22		26	24
DI	27	25	22		27	24	28	28	25	23		27	25
LU	28	26	23		28	25		29	26	24	Examen BTS	28	26
MA	29	27	24		29	26		30	27	25	Examen BTS	29	27
ME	30	28	25		30	27		31	28	26	Examen BTS	30	28
JE		29	26		31	28			29	27	Examen BTS	29	26
VE		30	27			29			30	28	Examen BTS	30	27
SA		31	28			30				29		31	28
DI			29			31				30			29
LU			30						31			30	
MA										31			31
	63	56	84	35	56	63	112	98	14	0	0	0	0
	9	8	12	5	8	9	16	14	2				

FORMATION

ENTREPRISE

EXAMEN

JOUR FERIÉ

581