



MINISTÈRE  
DE L'ENSEIGNEMENT  
SUPÉRIEUR  
ET DE LA RECHERCHE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



**OCF-EST**  
OBJECTIFS - COMPÉTENCES - FORMATION

**2024**



**BTS**  
**" NEGOCIATION ET**  
**DIGITALISATION DE LA**  
**RELATION CLIENT "**

# À PROPOS D'OCF EST



OCF EST est un **Centre de Formation d'Apprentis** situé à Strasbourg.

Nous proposons des **formations en alternance** et mettons un point d'honneur à mettre en place un **suivi de qualité pour chaque étudiant**.

En optant pour OCF-EST, vous faites le choix d'intégrer une équipe bienveillante au sein d'un environnement professionnel structuré.

Nos programmes sont conçus pour **répondre aux exigences actuelles du marché de l'emploi**, garantissant ainsi une formation pertinente et adaptée.

Notre **équipe pédagogique** se distingue par son engagement à vous écouter et à rester constamment disponible pour vous accompagner. La diversité de nos formations témoigne de notre capacité à nous ajuster à toutes les demandes spécifiques.

Nos **intervenants** apportent leur **expertise**, enrichissant les référentiels de formation. Sélectionnés pour leurs qualifications académiques et leurs expériences pratiques, **nos formateurs allient bienveillance, sens de l'écoute, pédagogie innovante et empathie**, contribuant ainsi à la valeur fondamentale de l'apprentissage des savoirs être professionnels.

En parallèle, l'équipe administrative s'engage à offrir un **accompagnement individualisé avant, pendant et après** le parcours de chaque alternant, assurant une prise en charge complète de votre développement professionnel.

**91,2%**

des élèves de la formation BTS "Négociation et Digitalisation de la Relation Client" sont satisfaits



- Former des professionnels responsables et rayonnants au sein d'un environnement exigeant.
- Offrir un soutien continu, avant, pendant et après la formation, pour accompagner pleinement les apprenants.
- Préparer les apprentis à exceller tant dans les examens que dans le développement des compétences interpersonnelles indispensables au métier, épanouissant ainsi leur parcours professionnel.





# **BTS**

## **NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT**

**2 ANS DE  
FORMATION**

 **EN ALTERNANCE**

 **RÉMUNÉRÉE**

 **CERTIFIÉE PAR L'ÉTAT**

 **ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ**

Maîtrisez l'art  
de la négociation et  
de la digitalisation !

# Négociation et Digitalisation de la Relation Client : Maîtrisez l'art de la fidélisation et de la persuasion !

*Vous souhaitez exercer dans le domaine de la relation client,  
du marketing et du management ?*

Le titulaire du BTS NDRC, est considéré comme un **apporteur d'affaires**. Il **négoce, analyse, et commercialise** des **produits** ou **services** d'une entreprise. En fonction de la taille de l'entreprise, il peut être amené à **manager** une **équipe** d'une **TPE/PME**.

La notion de **digitalisation** est apportée notamment grâce au **marketing digital** et complète les compétences du commercial(e). Le titulaire du BTS NDRC est un manager commercial qui gère l'intégralité de la **relation client** (en présentiel, à distance, via internet) de la **prospection** à la **fidélisation**.



Cette formation en alternance prépare à l'examen du BTS NDRC.

Professionnel de la négociation commerciale, il **pilote** et **organise l'activité commerciale, négocie** et **assure les ventes, exploite et produit des informations commerciales**, assure le management de l'activité commerciale et participe à la mise en œuvre et à l'évolution de la politique commerciale.

L'accélération de la digitalisation des activités commerciales conduit le titulaire du BTS NDRC à investir les **contenus** commerciaux liés à l'usage accru des **sites web**, des **applications** et des **réseaux sociaux**.

## Les perspectives d'emploi

La personne diplômée du BTS NDRC peut exercer plusieurs types de fonction :



- Prospecteur
- Téléprospecteur
- animateur des ventes ou de réseau
- Vendeur
- Commercial ou technico-commercial
- Téléconseiller
- Chargé de clientèle
- Télévendeur dans de multiples domaines (banque, assurance, immobilier...).

## Quelques détails sur la formation

### Le BTS

#### “Négociation et Digitalisation de la Relation Client”

- Domaine de la relation client, du marketing et du management
- Niveau requis : Niveau 4 (Baccalauréat)
- Durée de la formation : 2 ans
- Niveau BAC +2
- Formation mixte, Alternance ou en Initial
- Véritable atout sur le marché de l'emploi

Le **BTS “Négociation et Digitalisation de la Relation Client”** est conçu pour **tout public** désirant se professionnaliser dans le domaine **de la relation client, du marketing et du management**.

Cette formation en **2 ans** s'adresse aux **demandeurs d'emploi**, aux **salarié(e)s**, et aux **étudiant(e)s** en quête d'une opportunité enrichissante. Aucun prérequis n'est demandé pour cette formation.

Cette formation mixte offre plusieurs rythmes, **alternance** et **initial**. Cependant, il est essentiel de souligner que l'expérience acquise sur le terrain demeure l'apprentissage le plus efficace. Le **délai d'accès** à la formation varie de **une semaine à deux mois après l'admission**.

En l'espace de 2 ans, cette **formation** vous propulsera au **niveau BAC+2**, vous offrant ainsi une expertise.

Pendant les **24 mois de formation**, vous assisterez à un total de **1256 à 1300 heures** de **cours** théoriques, complétées par un minimum de **14 semaines** en **milieu professionnel**, pour une expérience concrète et valorisante.

Cette approche allie **théorie et pratique** afin de vous préparer dans les **meilleures conditions** et vous permettre de **valoriser** au mieux votre profil sur le **marché de l'emploi**.

## Le processus d'inscription

**1** Dossier de candidature

**2** **Test de niveau** : permet de vérifier la qualité de l'expression écrite, le niveau de connaissances et les capacités d'analyse.

**3** **Entretien de motivation** : permet de vérifier la cohérence entre les expériences, le projet professionnel et le choix de cette formation.

## Le tarif de la formation

### FINANCEMENT PERSONNEL

Les frais de scolarité s'élèvent à  
**13 000€ + 500€** de frais  
d'inscription



### ALTERNANCE

Le coût de la formation est  
**entièrement pris en charge** par  
l'OPCO de l'employeur



# Le programme de formation

## UNITÉS INTITULÉS

- U1 Culture générale et expression
- U2 Communication en langue vivante étrangère 1
- U3 Culture économique, juridique et managériale
- U4 Relation client et négociation-vente
- U5 Relation client à distance et digitalisation
- U6 Relation client et animation de réseaux

## Les épreuves de validation du diplôme

BTS Négociation et digitalisation de la relation client (NDRC)			Voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat CFA ou section d'apprentissage habilité. Formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités.		Formation professionnelle continue dans les établissements publics habituels.		Voie scolaire dans un établissement privé, CFA ou section d'apprentissage non habilité. Formation professionnelle continue dans les établissements publics non habilités ou en établissement privé, enseignement à distance, candidats justifiant de 3 ans d'expérience	
Epreuves	Unité	Coef	Forme	Durée	Forme	Durée	Forme	Durée
E1 Culture générale et expression	U1	3	Ecrit	4h	CCF 3 situations d'évaluation		Ecrit	4h
E2 Communication en langue vivante étrangère 1	U2	3	Ecrit	30 min* + 30 min	CCF 2 situations d'évaluation		Oral	30 min* + 30 min
E3 Culture économique, juridique et managériale	U3	3	Ecrit	4h	CCF 2 situations d'évaluation		Ecrit	4h
E4 Relation client et négociation-vente	U4	5	CCF 2 situations d'évaluation		CCF 2 situations d'évaluation		Oral	40 min + 1h
E5 Relation client à distance et digitalisation	U5	4	Epreuve ponctuelle écrite + Epreuve ponctuelle pratique	3h + 40 min	Epreuve ponctuelle écrite + Epreuve ponctuelle pratique	3h + 40 min	Epreuve ponctuelle écrite + Epreuve ponctuelle pratique	3h + 40 min
E6 Relation client et animation de réseaux	U6	3	CCF 2 situations d'évaluation		CCF 2 situations d'évaluation		Oral	40 min
EF1 Communication en langue vivante étrangère 2**	UF1		Oral	20 min*	Oral	20 min*	Oral	20 min*

\* Temps de préparation

\*\* La langue vivante étrangère choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire. Seuls les points au-dessus de la moyenne peuvent être pris en compte.

## Les dispenses

Les candidats titulaires d'un BTS d'une autre spécialité, d'un DUT ou d'un diplôme national de niveau III ou supérieur seront, à leur demande, dispensés de subir l'unité U1 « culture générale et expression » et U2 « langue vivante étrangère 1 » du BTS « Gestion de la PME ».

Les candidats titulaires d'un BTS d'une autre spécialité, d'un DUT ou d'une licence ayant validé une ou des unités d'enseignement d'économie-droit-management au cours de leur formation seront, à leur demande, dispensés de subir l'unité U3 « culture économique, juridique et managériale » définie par le présent arrêté (cf référentiel « BTS GPME en date du 19/02/2018).



## UNITÉS COMMUNES

Dispenses d'unités au titre d'un BTS ou d'un DUT du secteur tertiaire.

L'unité U3 du BTS NDRC est commune aux brevets de techniciens supérieurs suivants :

- Assistant de gestion PME PMI
- Assistant Manager
- Commerce international
- Comptabilité et gestion des organisations
- Management des unités commerciales
- Négociation et relation client.

Les candidats à une spécialité de brevet de technicien supérieur, titulaires d'un diplôme universitaire de technologie, et ayant validé au cours de leur formation une unité d'enseignement d'économie – droit - management, peuvent être, à leur demande, dispensés de subir l'unité d'économie, droit et management.

Diplômes acquis	U2 Langue vivante étrangère	U3 Droit, Economie, Management
<b>BTS agricole tertiaire</b>	Dispense	Dispense
<b>DEUG/Licence/maîtrise sciences économiques</b>	Dispense	Dispense
<b>DEUG/Licence administration économique et sociale</b>	Dispense	Dispense
<b>DEUG /Licence gestion</b>	Dispense	Dispense
<b>DEUG /Licence économie gestion</b>	Dispense	Dispense
<b>DEUG /Licence en Droit</b>	Dispense	Dispense
<b>DEUG /Licence Langues étrangères appliquées</b>	Dispense	Dispense
<b>Licence Management et Gestion des entreprises</b>	Dispense	Dispense

\* arrêté du 24 juin 2005 fixant les conditions d'obtention de dispense d'unités au brevet de technicien supérieur pour certains diplômes.

### Vos aptitudes

- Sens de l'écoute
- Capacité d'analyse
- Sens relationnel
- Communication

## Le stage en milieu professionnel

Le candidat au **Brevet de Technicien Supérieur « Négociation et Digitalisation de la Relation Client »** doit accomplir un **stage** à temps plein d'une durée globale de **quatorze semaines** dans un ou plusieurs établissements du secteur afin de compléter sa formation par l'expérience des **pratiques professionnelles** correspondant aux compétences décrites dans le **référentiel**, notamment en **transaction** et **gestion**.

Le stage permet également **d'acquérir** des **compétences** et **aptitudes professionnelles** et de développer le **sens** des **responsabilités** par l'adaptation aux réalités et aux exigences de l'emploi. Le stage doit placer les étudiants en situation d'exercer les activités décrites dans le référentiel de certification du domaine professionnel. Le choix de l'entreprise ou de l'organisation d'accueil doit satisfaire à cette exigence.

Le **stage** est **obligatoire**. Sa durée est de **quatorze** semaines, réparties sur l'ensemble de la formation. Il se déroule pendant la **période scolaire**. **Deux semaines** peuvent être consacrées à l'unité d'initiative locale. En cas d'empêchement résultant de maladie ou de force majeure dûment constatée, une dérogation doit être sollicitée auprès des services académiques compétents. Le jury est informé de cette dérogation.

Pendant le stage en milieu professionnel, l'étudiant a obligatoirement le statut d'étudiant stagiaire et non de salarié et reste sous la responsabilité des autorités académiques dont il relève (ou, le cas échéant, des services du conseiller culturel près l'ambassade de France du pays d'accueil, en cas de stage à l'étranger, à moins que la réglementation du pays d'accueil n'en dispose autrement).

La **durée** des périodes de **stages** de première année est de **six à huit semaines**, organisées par périodes d'une ou plusieurs semaines, consécutives ou non. Une période de six semaines consécutives minimum est placée en première année de scolarité, de préférence en fin de second semestre. Les autres périodes de stages sont fixées sur l'initiative de l'établissement de formation sur l'ensemble de la formation.

Les périodes de stages sont organisées en partenariat avec les milieux professionnels. Chaque période de stage fait l'objet d'une convention établie conformément aux dispositions du décret n° 2006-1093 du 29 août 2006, modifié par le décret n° 2010-956 du 25 août 2010, pris en application de l'article 9 de la loi n° 2006-396 du 31 mars 2006 pour l'égalité des chances, entre l'établissement de formation et l'entreprise ou l'organisation d'accueil. Cette convention est établie conformément à la réglementation en vigueur. Les missions principales confiées au stagiaire sont identifiées dans une lettre de mission préalable au stage. À la fin de chaque période de stage, les responsables de l'organisation d'accueil remettent au stagiaire le certificat de stage attestant la présence de l'étudiant.

La **recherche** des établissements **d'accueil** et la **négociation** du contenu du stage sont **effectuées conjointement** par **l'étudiant** et **l'équipe pédagogique** de l'établissement de formation. L'équipe pédagogique est responsable dans son ensemble de l'organisation des périodes de stages, de leur suivi et de leur exploitation pédagogique au cours de la formation. Les professeurs assurant les enseignements du domaine professionnel organisent des réunions associant les stagiaires et les professionnels des organisations d'accueil afin de **coordonner** leur **action** et de **réaliser** les mises au point et le **suivi** nécessaires.

## La condition de passage en 2ème année

Le conseil de classe se réunit à l'issue de chaque trimestre pour évaluer les résultats des étudiants cas par cas. Il décide en fonction de la moyenne annuelle et des aptitudes de l'étudiant en cours d'année du passage de la première année à la deuxième année du cycle préparatoire. Il a également la latitude d'affecter la note zéro à toute absence à une épreuve de contrôle continu ou d'examen trimestriel.

En cas d'échec, les étudiants ayant épuisé leurs droits à l'inscription en deuxième année du cycle préparatoire et n'étant pas titulaires du Diplôme d'Etudes Universitaires du Premier Cycle (DEUPC) sont autorisés à s'inscrire en deuxième année du premier cycle d'une maîtrise scientifique ou technique dans un établissement scientifique ou technique relevant de la même université que leur établissement d'origine ou, à défaut, dans une autre université.

### Conditions d'obtention du diplôme d'études universitaires du premier cycle :

1. Le diplôme d'études universitaires du premier cycle est délivré à tout étudiant ayant obtenu en deuxième année une moyenne annuelle égale ou supérieure à dix (10) sur vingt (20).
2. Le diplôme d'études universitaires du premier cycle porte mention de la filière.
3. Les titulaires du diplôme d'études universitaires du premier cycle peuvent s'inscrire en première année du deuxième cycle d'une maîtrise scientifique ou technique

## La validation du diplôme

Les **examens** du BTS NDRC ont lieu à la fin de la **deuxième** année, entre le mois de **mai** et le mois de **juillet**. Tout au long de la formation, vous serez amené à être évalué sous plusieurs formes d'examen : **écrites, orales, et pratiques**.

En fonction du parcours du candidat, celui-ci peut bénéficier de dispense(s) d'épreuves. (Pour plus de renseignements merci de vous rapprocher de nos conseillers en formation).

## Les équivalences et passerelles

Inexistantes pour cette formation

## La poursuite d'études

Le titulaire du BTS NDRC peut continuer à développer ses compétences en suivant ces formations :

- Licence professionnelle
- Licence générale
- Bachelor



## Les moyens pédagogiques et techniques

Pour le face à face pédagogique :

Les **salles de formations** sont adaptées au programme et sont équipés du **matériel** suivant :  
Rétroprojecteur, Ordinateurs portables, Paperboard, Connexion wifi Tableau, Tables et Chaises, Cahier de liaison, Supports théoriques papier et numérique, etc.

## Le lieu de la formation

**OCF EST STRASBOURG** | 9 Rue Paul Eluard 67200 STRASBOURG

## L'accès du public en situation d'handicap

Notre établissement est accessible aux personnes à mobilité réduite. A ce jour, cette formation n'a pas d'adaptations spécifiques aux personnes en situation de handicap.

Une place de PMR est réservée. Si vous avez un handicap, veuillez nous le signaler à :  
Yassine BOUTABA (réfèrent handicap – y.boutaba@ocf-est.fr)

## Indicateurs de 2023/2025

1. Taux d'obtention des diplômes ou titres professionnels : non connu car formation non délivrée à ce jour
2. Le taux de poursuite d'études : non connu car formation non délivrée à ce jour
3. Le taux d'interruption en cours de formation : non connu car formation non délivrée à ce jour
4. Le taux d'insertion professionnelle des sortants de l'établissement concerné, à la suite des formations dispensées : non connu car formation non délivrée à ce jour
5. La valeur ajoutée de l'établissement (taux d'insertion à 6 mois – le taux d'insertion attendu à 6 mois : non connu car formation non délivrée à ce jour
6. Le taux de rupture des contrats d'apprentissage conclus : non connu car formation non délivrée à ce jour
7. Le taux d'insertion attendu à 6 mois : formation non délivrée à ce jour

## Références du diplôme

Autorité responsable de la Certification : Le ministère de l'Enseignement Supérieur de la Recherche et de l'Innovation. Le BTS "Négociation et digitalisation de la relation client" est un diplôme d'Etat, organisé en centre d'examen par l'Education Nationale, sous la forme d'épreuves écrites et orales.  
Code RNCP : 38368 | Formacode : 34040 : Étude produit | 34561 : Force vente | 34076 : Gestion relation client | Code NSF : 312 : Commerce, vente / niveau 5 n°38368, Code diplôme France Compétences n°320-31212 | UAI : 06937645.

Cette formation de deux ans est accessible juste après le bac et permet d'obtenir 120 crédits ECTS. Ce cursus bac+2 reconnu par l'état délivre un diplôme de niveau 5, et peut être suivi en initial ou en alternance dans une école de commerce et de management, ou dans un lycée public ou privé.

Date d'échéance de l'enregistrement : 31-12-2028



# OCF-EST

OBJECTIFS-COMPÉTENCES-FORMATION

**Contactez-nous !**



03 68 71 17 98



[contact@ocf-est.fr](mailto:contact@ocf-est.fr)



9 Rue Paul Eluard  
67200 STRASBOURG