

# Nos formations:

## BAC + 2

BTS MCO : Management Commercial Opérationnel

BTS MECP : Métiers de l'Esthétique, Cosmétique, Parfumerie

BTS ESF : Economie Sociale et Familiale

BTS NDRC : Négociation Digitalisation de la Relation Client

## 3<sup>EME</sup> ANNEE D'ETUDE

BACHELOR CAC : Chargé(e) d'Affaires Commerciales

ENSEMBLE  
ST  
Charles



Nos formations sont accessible aux personnes en situation de handicap. Pour cela, nous procédons à une analyse personnalisée en fonction du handicap afin de prévoir les adaptations nécessaires (accessibilité, ressources, équipements...).

Référente Handicap : Aude Gallois / a.gallois@saintcharles71.fr

maj : 15/02/2025

# CFA Saint Charles

*On reste en contact ?*

Responsable du CFA : Murielle Lucas

☎ 06.95.64.81.42

✉ scformation@saintcharles71.fr



⚡ On m'enseigne, je me souviens,  
on m'implique, j'apprends. ⚡



## Centre de Formation des Apprentis

# BTS NDRC

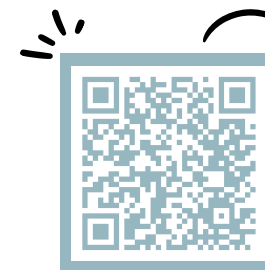
Négociation

Digitalisation

Relation

Clients

## BAC + 2



SCAN MOI





## Pré-requis

Intégrer la formation

Etre titulaire d'un baccalauréat ou d'une certification de niveau 4



## Objectifs

savoir-faire à l'issue de la formation



Développer



Echanger



Comprendre



Animer



Organiser



Analyser

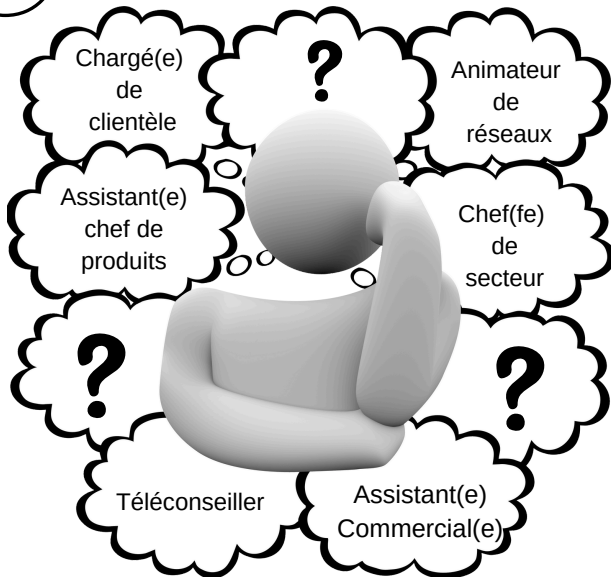


## Equivalence

Niveau 5 : Equivalence = 120 ects



## Métiers visés



Taux de réussite : Ouverture 09/2025

# BTS NDRC

## PROGRAMME

### Gestion de Clientèles

- Les fondements de la gestion de clientèle
- La connaissance et l'analyse de la clientèle
- La gestion de la rentabilité du risque client
- L'action sur les clientèles

### Relation client et négociation – vente

- Le développement de la clientèle
- La négociation, vente et valorisation de la relation client
- L'animation de la relation client
- La veille et expertise commerciale

### Relation client à distance et digitalisation

- La gestion de la relation client à distance
- La gestion de la e-relation client
- La gestion de la vente en e-commerce

### Relation client et animation de réseaux

- L'animation de réseaux de distributeurs
- L'animation de réseaux de partenaires
- L'animation de réseaux

### Culture Générale et expression

- Genres et types de textes
- Lecture de l'image
- Lecture analytique
- Techniques de l'écriture personnelle
- Techniques de la synthèse de documents
- Etude de thèmes culturels au programme annuel (B.O)

### Anglais

- Consolidation, extension, diversification, adaptation des acquis linguistiques
- Capable de comprendre et d'échanger dans une perspective professionnelle
- Capable d'exploiter des sources d'information professionnelles en anglais dans le but d'un enrichissement culturel.
- Capable d'analyser une situation de négociation compte tenu du contexte linguistique et socioculturel du pays considéré

### Culture économique, juridique et managériale

- L'intégration de l'entreprise dans son environnement
- La régulation de l'activité économique
- L'organisation de l'activité de l'entreprise
- L'impact du numérique sur la vie de l'entreprise
- Les mutations du travail
- Les choix stratégiques de l'entreprise



## Financement

Formation financée par les opérateurs de compétences dans le cas d'un contrat en alternance



## Modalités et délais d'accès

- Du 01/09/2025 au 30/06/2027



## Modalités pédagogiques

Formation en présentielle réalisée dans le cadre d'une alternance en semaine : centre de formation / entreprise.



## Modalités d'évaluation

Evaluation en cours de formation des compétences du programme.

Evaluation finale : Contrôle continu, Epreuves écrites et soutenances Orales.



## Poursuite d'étude

Bachelor ou licence professionnelle