



BTS NDRC

MISE À JOUR : JANVIER 2026

NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

PARCOURS FORMATIF

Le titulaire du BTS est un **commercial généraliste expert de la relation client** considérée sous toutes ses formes (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité. Il **communique** et **négoce** avec les clients, **exploite** et **partage les informations**, **organise** et **planifie** l'activité, met en œuvre la politique commerciale. Il **contribue ainsi à la croissance du chiffre d'affaires de l'entreprise**. Pour mener à bien les missions qui lui sont confiées, il doit **maîtriser les nouvelles technologies** de l'information et de la **communication** (réseaux sociaux, forums, blogs,...).



DÉBUT DE LA FORMATION

- Rentrée : Septembre 2026

PUBLIC VISÉ

- Personne souhaitant suivre une formation post-bac en s'inscrivant ou non sur Parcoursup
- Personne en reconversion professionnelle
- Personne en reprise d'études
- Demandeur d'emploi
- Salarié
- Pour les personnes en situation de handicap, un accompagnement spécifique peut être engagé pour faciliter leur parcours en appui avec le référent handicap.

LIEU



- MFR-CFA du Blayais, 70 impasse du Merle, 33390 SAINT MARTIN LACAUSSE
- Entreprise(s) d'alternance dans le secteur professionnel sans limite géographique

PRÉ-REQUIS

- Etre titulaire du baccalauréat, d'un titre du même niveau et/ou expérience professionnelle

DURÉE



- **Formation en alternance** : 2 années
- **Rythme prévisionnel** : 1 jour en centre, 4 jours en entreprise | 1 semaine par mois en centre selon le planning annuel
- **Formation théorique** : De 1100 h à 1350 h en présentiel et asynchrone selon le statut
- **Formation en entreprise** : 560 H minimum

DÉLAIS D'ACCÈS

- Toutes les rentrées en formation se font à partir de Septembre de l'année scolaire, une réponse d'admissibilité immédiate à l'issue de l'entretien pour les financements personnels, le statut d'apprenti et contrat de professionnalisation.
- Au plus tard 48 H après acceptation du dossier par le financeur pour les autres modalités de financement.

COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

Relation client/négociation vente

- Analyser un portefeuille clients
- Identifier des cibles de clientèle
- Mettre en œuvre et évaluer une démarche de prospection
- Développer des réseaux professionnels
- Négocier et vendre une solution adaptée au client
- Créer et maintenir une relation client durable
- Organiser et animer un événement commercial
- Collaborer à l'interne en vue de développer l'expertise commerciale

Relation client à distance et digitalisation

- Produire, publier et assurer la visibilité des contenus digitaux
- Impulser, entretenir et réguler une dynamique e-relationnelle
- Dynamiser un site e-commerce
- Faciliter et sécuriser la relation commerciale
- Diagnostiquer l'activité e-commerce

Relation client et animation réseau

- Implanter et promouvoir l'offre chez les distributeurs
- Développer la présence dans le réseau de distributeurs
- Participer au développement d'un réseau de partenaires
- Mobiliser un réseau de partenaires | évaluer les performances
- Prospecter, organiser des rencontres et vendre en réunion
- Recruter et former des vendeurs à domicile indépendants
- Impulser une dynamique de réseau de vente directe

CONTENU DE LA FORMATION

Bloc 1 : Relation client et négociation vente

- **Cibler** et prospecter la clientèle
- **Négocier** et **accompagner** la relation client
- **Organiser** et **animer** un événement commercial
- **Exploiter** et **mutualiser** l'information commerciale

Bloc 3 : Relation client et animation de réseaux

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

Bloc communication en langue vivante étrangère

- **Niveau B2 du CECRL pour l'activité langagière suivante** : Compréhension de documents écrits
Production et interactions orales

Bloc 2 : Relation client à distance et digitalisation

- **Maîtriser** la relation omnicanale
- **Animer** la relation client digitale
- **Développer** la relation client en e-commerce

Bloc culture générale et expression

- **Appréhender et réaliser un message écrit** : respecter les contraintes de la langue écrite, synthétiser des informations, répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture
- **Communiquer oralement** : s'adapter à la situation, organiser un message oral

Bloc culture économique, juridique et managériale

- **Exploiter** une base documentaire économique, juridique ou managériale
- **Proposer des solutions**, mobiliser des notions et les méthodologies économiques, juridiques, managériales
- **Établir** un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique
- **Exposer** des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée

Action professionnelle

- **Réalisation d'actions professionnelles** : création d'une mini-entreprise (EPA), prospection et animation commerciale avec la création d'un Serious Game, action commerciale en partenariat avec une entreprise de vente directe...

SECTEUR D'ACTIVITÉ

Relation client

- Vendeur
- Vendeur automobile
- Représentant
- Délégué / conseiller / attaché commercial
- Conseiller / chargé de clientèle
- Responsable de secteur
- Ingénieur commercial
- Courtier / Négociant

Activité commerciale

- Prospecteur
- Téléprospecteur
- Promoteur
- Animateur des ventes
- Animateur réseau

Management d'équipe

- Chef
- Responsable des Ventes
- Superviseur Responsable d'équipe de prospection
- Responsable de secteur
- Assistant manager

STRUCTURES PROFESSIONNELLES (FORMATION PRATIQUE)

→ Il s'agit de tous secteurs d'activités commerciales qui requièrent la présence d'un conseiller clientèle,

- ✓ Entreprises secteur du milieu bancaire/assurance
- ✓ Entreprises secteur de la distribution B/B et B/C
- ✓ Entreprises secteurs informatique, transport, réparation automobile, commerce de gros, production, sécurité, services, agence de communication...

ÉVALUATION

- Évaluation des acquisitions en cours de formation dans chaque module.
- Préparation à l'examen via des entraînements réguliers (2 examens blancs écrits et oraux).
- Un temps de synthèse et de régulation est prévu chaque début et fin de période de formation à la MFR entre le responsable de classe et le groupe. Un bilan intermédiaire et un bilan final sont organisés.

PASSERELLES ET DÉBOUCHÉS POSSIBLES

→ Si vous avez la volonté de poursuivre vos études après le Titre Pro Conseiller de Vente, le plus courant est :



Poursuites d'études possibles après un BTS :

- Licence professionnelle (commerce, gestion)
- Licence L3 (économie-gestion)
- Écoles de commerce ou spécialisées (admissions parallèles)

Évolution de carrière (3 à 5 ans) :

- Responsable commercial (Titre RNCP niveau 6)
- Superviseur, chef de réseau, animateur réseau
- Responsable e-commerce, conseiller clientèle, entrepreneur

Références métiers et formations :

- **RNCP 34030** : Responsable commercial
- **NSF 312** : Commerce, vente
- **Formacode 34040** : Étude produit
- **Formacode 34561** : Force de vente
- **Formacode 34076** : Gestion de la relation client
- **Formacode 34052** : Marketing

MOYENS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La MFR est dotée des équipements suivants :

- Salles de cours équipées de tableau blanc interactif, vidéoprojecteur interactif
- Salles informatiques équipées
- Classes mobiles

Chaque séquence pédagogique s'appuie sur des cours magistraux, jeux de rôle, conduite de projets, semaine thématique, des visites pédagogiques, interventions. Les entreprises supports de formation sont visitées par le formateur qui accompagne l'apprenant. La formation associe solidairement l'établissement employeur à la construction des compétences professionnelles de chaque apprenant. Suivi personnalisé en entreprise et centre de formation.

LES + DE LA MFR DU BLAYAIS

- **Accompagnement pédagogique** : Livret d'accompagnement individualisé de l'apprenant, suivi et accompagnement individualisé, BTS blancs pour se préparer à l'examen.
- **Apprentissage** : Le contrat d'apprentissage peut être signé à n'importe quel moment de l'année de formation avec un minimum restant de 25% de formation au CFA.. Un accompagnement à la recherche et à la signature du contrat pour les apprenants le souhaitant.
- **Erasmus** : Mobilité Erasmus + avec une immersion professionnelle à l'étranger (Europe et Monde, sous réserve de l'accord de l'employeur).
- **Module complémentaire PIX : 50€**

VALIDATION DE LA FORMATION

- Tous les candidats sont présentés aux épreuves terminales du BTS NDRC organisées dans un lycée déterminé par le rectorat sur convocation.
- Niveau à la sortie : Niveau 5 (Bac+2)

FINANCEMENT

- **Contrat apprentissage, contrat de professionnalisation secteur privé :**
7 650 €/ an (prise en charge par l'OPCO).
- **Contrat apprentissage secteur public :**
7 600 € /an (prise en charge par le CNFPT sous condition de recensement projet apprentissage par la structure).
- **Autre type de financement :** 7 650€ dont 100 € de frais d'inscription auxquels viennent se déduire les différentes prises en charge : CPF, CPF de transition, PRO A, Plan de Développement des Compétences, Cellule de reclassement.
Contacter le secrétariat de la formation professionnelle pour un devis personnalisé.
- **CPF :** reste à charge 103.20€
- **Financement individuel :**
3 500 € dont 100 € de frais d'inscription (soit 7 650€ - 4 150 € de remise associative)

MODALITÉS D'ACCÈS

- Sur RDV avec la Direction ou un membre de l'équipe pédagogique
- Remplir et retourner complet le dossier d'inscription.
- Rentrée sous réserve de places disponibles jusqu'au 31 octobre de l'année scolaire (candidature hors-délai : RDV avec la Direction pour étude du dossier).
- Avoir obtenu son baccalauréat au démarrage de la formation
- Par voie de l'apprentissage : trouver un Maître d'Apprentissage et signer le contrat dans un délai de 3 mois après la rentrée.
- Inscription avec CPF possible.
- Inscription avec Parcoursup possible.

HÉBERGEMENT / RESTAURATION

- **Accueil en internat (pension complète) :**
Coût nuitée : 19,5 € - coût repas : 7 €
- **Accueil en 1/2 pension* :** 7 € par repas

*Apprenti du Secteur privé : aide de l'OPCO à déduire soit 3 euros par repas et 6 euros par nuit (en apprentissage). Aide versée directement au CFA qui assure la déduction sur la facture.

AUTRES INFOS...

- 67% de réussite sur 3 inscrits.

RESPONSABLES DE LA FILIÈRE

Laure BOUTEILLER :
laure.bouteiller@mfr.asso.fr / 05.57.42.65.15

CHARGÉE DE DÉVELOPPEMENT ET RELATIONS ENTREPRISES / RÉFÉRENT HANDICAP / RÉFÉRENT FORMATION PROFESSIONNELLE ET APPRENTISSAGE

Céline STEINDORF : celine.steindorf@mfr.asso.fr

RÉFÉRENT QUALITÉ :

Mélinda SEGUIN : melinda.seguin@mfr.asso.fr

MONITEURS, ANIMATEURS ET INTERVENANTS

Cette formation est assurée par une équipe pédagogique permanente, dynamique et motivée, composée de formateurs certifiés à la dispense de la conduite des formations en alternance. Co-construction et évolution des compétences professionnelles à acquérir grâce à un travail de co-pilotage avec les professionnels rattachés à la formation.

RÉFÉRENT MOBILITÉ

Catherine MARAN : catherine.maran@mfr.asso.fr

RÉFÉRENT ADMINISTRATIF APPRENTISSAGE

Mélinda GOUJON : melinda.goujon@mfr.asso.fr



MFR-CFA DU BLAYAIS

70 Impasse du Merle,
33390 Saint-Martin Lacaussade
05 57 42 65 15

ACCÈS

A10/RN 137
Bac Blaye- Lamarque
Bus TransGironde 430, 431
Navette gratuite pour les
internes le vendredi et le lundi
Blaye-MFR
Parking



Établissement d'enseignement agricole privé sous contrat avec le ministère de l'agriculture et de la souveraineté alimentaire.

☎ 05 57 42 65 15

✉ mfr.blaye@mfr.asso.fr

📍 70 Impasse du Merle, 33390 Saint-Martin-Lacaussade 🌐 www.mfrblaye.fr

