

Niveau 5 — En 2 ans — Alternance

Brevet de Technicien Supérieur

Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Code RNCP : 38368

Objectifs et contexte de la certification

Le technicien supérieur NDRC est un commercial généraliste, capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités et dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle (B to B, B to C, B to G), quelle que soit la forme de la relation client (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité. Dans le cadre d'une stratégie omnicanale, il sait gérer de multiples points de contact pour installer une plus grande proximité avec les clients ; sa capacité à traduire leurs exigences de plus en plus élevées en solutions adaptées lui permet d'instaurer des relations durables de confiance. Il doit désormais asseoir, développer, accompagner et optimiser la valeur à vie des différents segments visés.

La formation

Présentation

Prérequis

- Titulaire d'une certification de niveau 4 (Baccalauréat ou équivalent)

Modalités d'accès

- Candidature sur www.vincentdepaul84.fr
- Étude du dossier de candidature - Entretien individuel de validation du projet professionnel



Alternance

- Contrat d'apprentissage ou contrat de professionnalisation
- **Durée de la formation : 2 ans**



Financement

- **Alternance** : prise en charge par l'OPCO
- **Autres dispositifs (CPF, projet de transition pro, Pro A ...)** : nous consulter



Handicap

- Toutes nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap



Missions et objectifs

- Cibler et prospector la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un événement commercial
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client en e-commerce
- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs



La formation

Contenu de la formation : Enseignement professionnel

- **Bloc 1** : Relation client et négociation vente
- **Bloc 2** : Relation client à distance et digitalisation
- **Bloc 3** : Relation client et animation des réseaux



Modalités pédagogiques

- Présentiel - Cours et travaux pratiques

Modalités de certification :

- **Contrôle en Cours de Formation (CCF)** et présentation et passage de l'examen à l'issue des deux années de formation
- Le candidat ajourné conserve, à sa demande, et dans la limite de cinq ans à compter de leur obtention, le bénéfice des notes supérieures ou égales à 10/20.



La valeur ajoutée Vincent de Paul

Un établissement à **but non lucratif**

Facilités d'accès (gare sncf et bus) et parking fermé

Formateurs issus du domaine professionnel

Organisation pédagogique

Contenu de la formation : Enseignement général

- Culture générale et expression
- Langue vivante étrangère : anglais
- Culture économique, juridique et managériale



Les + VdP

Certification Voltaire - Remédiation / Soutien

Accompagnement personnalisé tout au long du parcours

2 examens blancs par an - 2 visites en entreprise par an

Dans quelles entreprises

Entreprises ou organisations de toutes tailles proposant des biens et/ou des services à des clients particuliers ou professionnels (artisanat – industrie – agro-alimentaire, commerce et services – associations). Entreprises du secteur du Tourisme, de la Banque ou des Assurances, du Transport, de l'Immobilier, de l'Hôtellerie-Restaurant, de l'automobile...

Et après ?

Poursuite de formation :



- Bachelor Responsable de Projet Marketing et Communication
- Tout diplôme ou titre de Niveau 6 domaine de la vente et du digital



Perspectives professionnelles

- Vendeur - Représentant - Commercial terrain
- Délégué commercial - Conseiller commercial
- Chargé d'affaires ou de clientèle
- Commercial e-commerce
- animateur réseau - animateur des ventes
- Conseiller - Vendeur à domicile

Chiffres clés



Taux de
réussite

2025 :
53 %

Taux de
poursuite
d'études

2024 :
54 %

Taux
d'insertion
professionnelle

2024 :
38,5 %