



MINISTÈRE  
DE L'ÉDUCATION  
NATIONALE

MINISTÈRE  
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR,  
DE LA RECHERCHE  
ET DE L'INNOVATION

# NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

## NDRC

### **LES ÉPREUVES CERTIFICATIVES**

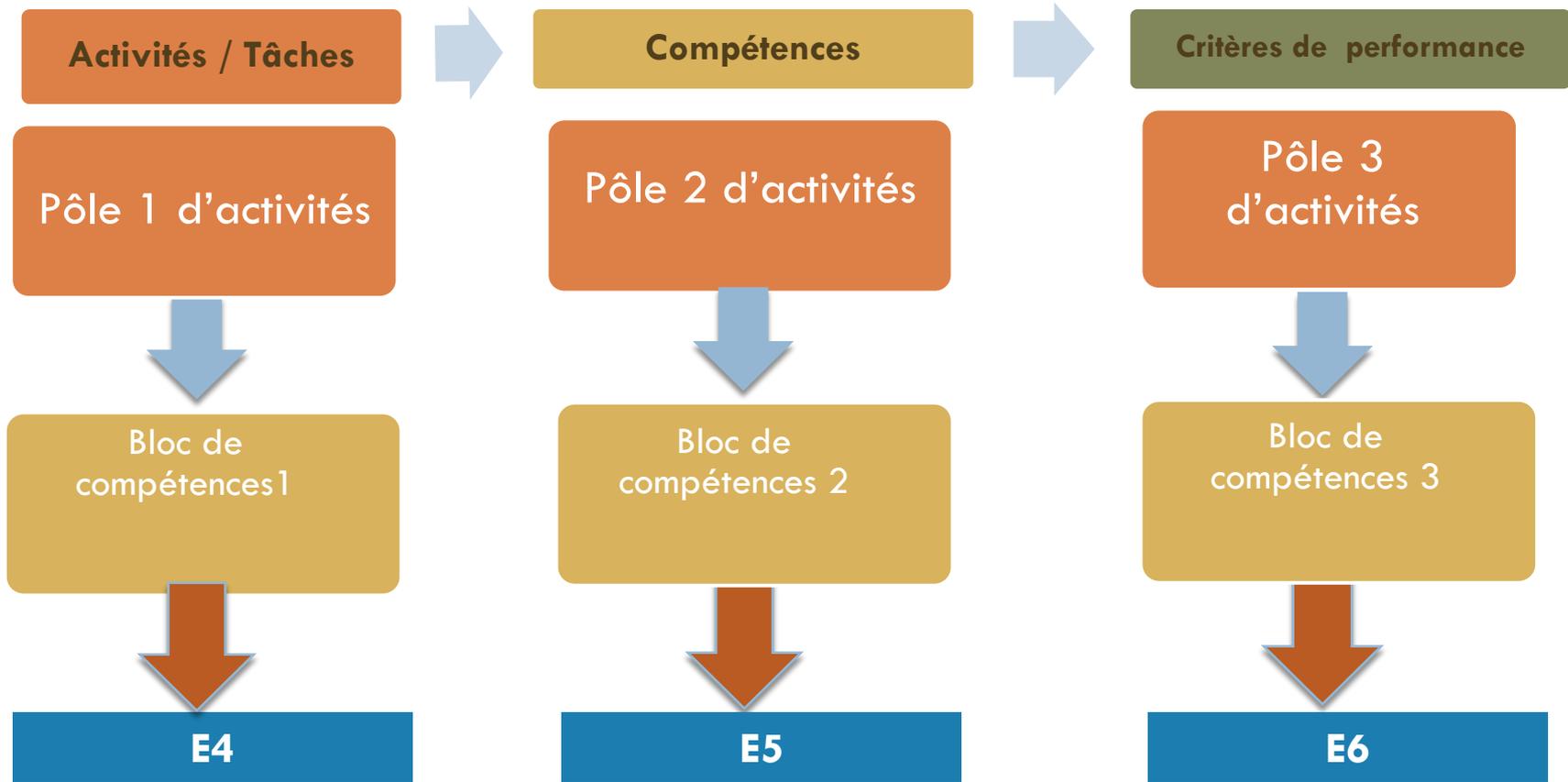
N

D

R

C

# Le référentiel de certification



# Règlement d'examen

<b>BTS Négociation et digitalisation de la relation client (NDRC)</b>			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 habilités		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 professionnelle	
Epreuves	Unité	Coef.	forme	durée	forme	durée	forme	durée
<b>E4 Relation client et négociation-vente</b>	U4	5	CCF 2 situations d'évaluation		CCF 2 situations d'évaluation		oral	40 min* + 1h
<b>E5 Relation client à distance et digitalisation</b>	U5	4	Épreuve ponctuelle écrite + Épreuve ponctuelle pratique	3h + 40 min	Épreuve ponctuelle écrite + Épreuve ponctuelle pratique	3h + 40 min	Épreuve ponctuelle écrite + Épreuve ponctuelle pratique	3h + 40 min
<b>E6 Relation client et animation de réseaux</b>	U6	3	CCF 2 situations d'évaluation		CCF 2 situations d'évaluation		Oral	40 min

\*Temps de préparation

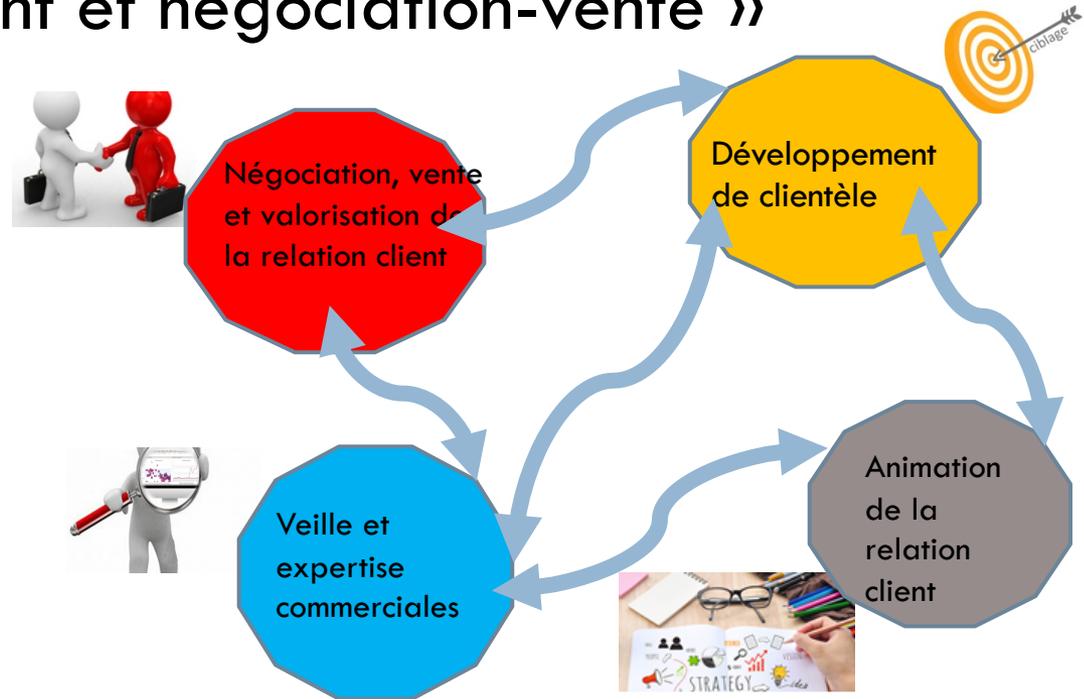
# E4 - RELATION CLIENT ET NÉGOCIATION-VENTE

## COEF. 5

# E4 - Pôle d'activités concerné

## Pôle 1 « Relation client et négociation-vente »

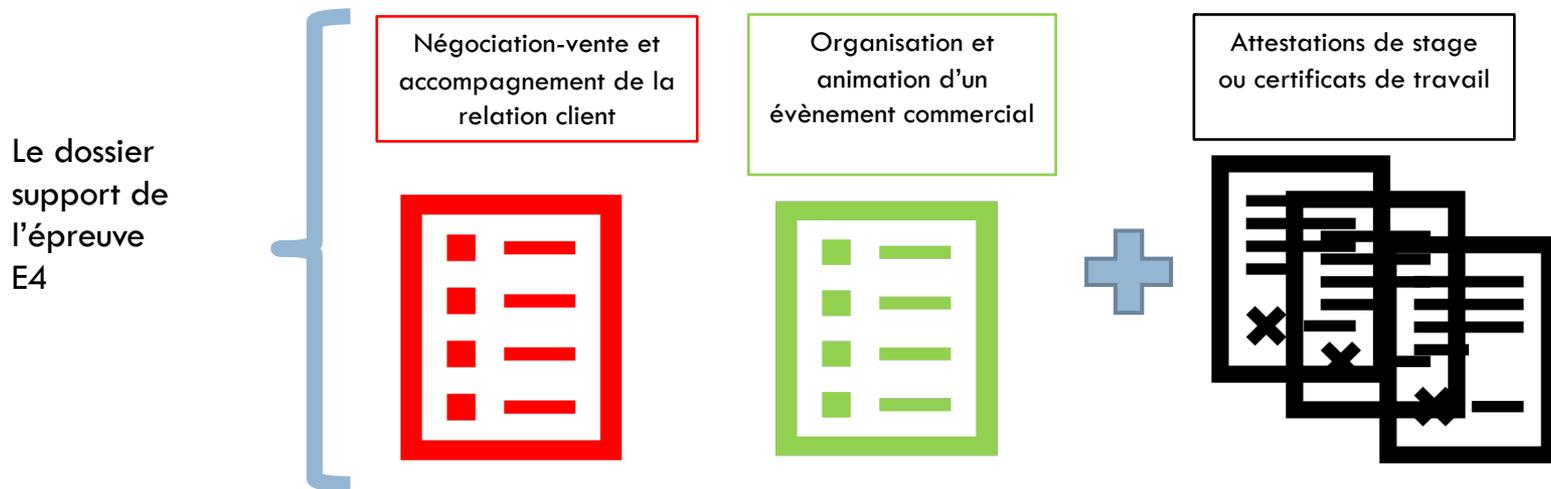
4 types d'activités



# E4 – Le dossier support de l'évaluation

6

- Des **activités réelles, vécues ou observées**, par le candidat durant sa formation ou au cours de son activité professionnelle



# E5 – RELATION CLIENT À DISTANCE ET DIGITALISATION

## COEF. 4

# E5 - Pôle d'activités concerné

8

## Pôle 2 « Relation client à distance et digitalisation »

3 types  
d'activités



# Des compétences aux critères de performances

## Maîtriser la RC omnicanale

- 
1. Créer et entretenir la relation client à distance
  2. Apprécier la performance commerciale à partir d'indicateurs d'activité
  3. Encadrer et animer une équipe de téléacteurs

- Utilisation efficace et pertinente des techniques et outils de communication à distance
- Qualité d'appropriation du dossier client
- Rapidité, agilité et proactivité dans la relation client à distance
- Rigueur du reporting dans la data client
- Évaluation synthétique de la performance commerciale
- Rigueur dans l'organisation de l'activité de l'équipe
- Évaluation de la performance collective et individuelle des téléacteurs
- Efficacité dans la mobilisation et la régulation de l'équipe

## Animer la RC digitale

- 
1. Produire, publier et assurer la visibilité des contenus digitaux
  2. Impulser, entretenir et réguler une dynamique e-relationnelle

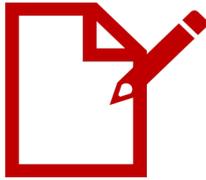
- Qualité et pertinence des contenus publiés
- Suivi rigoureux et optimisation du référencement
- .....

## Développer la RC en e-commerce

- 
1. Dynamiser un site de e-commerce
  2. Faciliter et sécuriser la relation commerciale
  3. Diagnostiquer l'activité de e-commerce

# E5 – Mode d'évaluation

Une épreuve ponctuelle composée de 2 parties distinctes



**1<sup>ère</sup> partie :**

**épreuve ponctuelle écrite**  
**durée 3 heures - coefficient 2**

*Type étude de cas reposant sur un contexte réel  
d'organisation, avec production d'un écrit  
structuré sur une question de réflexion  
commerciale*



**2<sup>ème</sup> partie :**

**épreuve ponctuelle pratique**  
**durée 40 minutes - coefficient 2**

Mobilisation pour le Bloc 2 de deux types d'approches certificatives :

- ❖ l'une davantage centrée, mais pas exclusivement, sur les contextes de RC à distance
- ❖ l'autre centrée, mais pas exclusivement sur les contextes de RC digitale ou en e-commerce

# E6 - RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RESEAUX

## COEF. 3

# E6 - Pôle d'activités concerné

## Pôle 3 « Relation client et animation de réseaux »

3 types  
de  
réseaux



Animation  
de réseaux  
de  
distributeurs



Animation  
de réseaux  
de  
partenaires

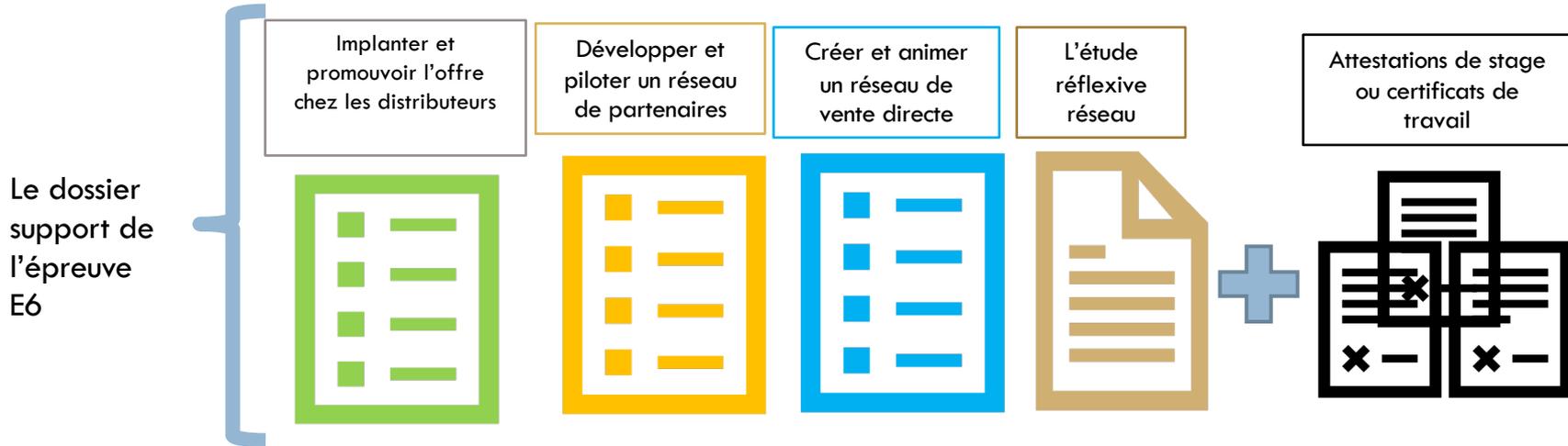


Animation  
de réseaux  
de vente  
directe

# E6 - Le dossier support de l'évaluation

13

- E6 porte sur l'expérience réseau décrite à travers **3 fiches descriptives d'activités professionnelles** et **une étude réflexive réseau**



# E6 - L'épreuve (contrôle en cours de formation)

- 2 situations durant l'année terminale de formation évaluées par les professeurs/formateurs intervenant dans le bloc 3

## Situation A

**Exposé et entretien relatifs à une expérience réelle vécue au sein d'un réseau**  
*(15 minutes maximum)*

- 10' : Le candidat présente une expérience réelle vécue au sein d'un réseau (choix du candidat)
- 5' : Entretien avec la commission

## Situation B

**Exposé et entretien relatifs aux autres expériences réseau et à l'étude réseau réflexive**  
*(25 minutes maximum)*

- 20' max : Le candidat présente brièvement les autres expériences réseau figurant dans le dossier support de l'épreuve et répond aux approfondissements demandés par la commission
- 5' : Le candidat développe son étude réflexive réseau avant de répondre aux questions de la commission.