

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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, quelle que soit la forme de la relation client (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité.

Il accompagne le client/usager tout au long du processus commercial et intervient sur l'ensemble des activités avant, pendant et après l'achat : conseils, prospection, animation, devis, veille, visites, négociation-vente/achat, suivi après-vente/achat. Cet accompagnement se fait directement ou via un réseau de partenaires.

Selon l'organisation et la taille de la structure d'accueil, ses missions sont focalisées sur une ou plusieurs activités et peuvent parfois couvrir la totalité du processus commercial.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Cibler et prospecter la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un événement commercial
- Maîtriser la relation omnicanale
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client en e-commerce
- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- Développer et animer un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe

PROGRAMME DE FORMATION

- Relation client et négociation-vente
- Relation client à distance et digitalisation
- Relation client et animation de réseaux
- Culture générale et expression
- Langue Vivante Etrangère : Anglais
- Culture économique, juridique et managériale
- Application en entreprise

DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS

Commercial.e terrain, Négociateur-riche, Délégué.e commercial.e, Chargé.e d'affaires ou de clientèle, Conseiller.ère client à distance, Assistante.e responsable e-commerce, Commercial.e web-e-commerce, Marchandiseur.se, Chef.e de secteur, Animateur.trice réseau, Ambassadeur.rice, etc.

PRÉREQUIS ET MODALITES D'ACCÈS

Être titulaire du Bac (ou équivalent)
Dossier de candidature, test de positionnement et entretien de motivation

DURÉE, DATES ET RYTHME

Formation en alternance d'une durée de 2 ans (contrat d'apprentissage ou de professionnalisation)
1350 heures
2 jours de formation et 3 jours en entreprise par semaine
Rentrée septembre 2026



ÉVALUATION ET VALIDATION

En cours de formation, l'évaluation a lieu sous forme de contrôles continus tout au long du parcours.

Le diplôme du BTS est délivré à l'issue d'épreuves ponctuelles organisées par les autorités académiques en fin de deuxième année :

- E1 - Culture générale et expression, coeff. 3
- E2 - Langue vivante étrangère, oral, coeff. 3
- E3 - Culture économique, juridique et managériale, coeff. 3
- E4 - Relation client et négociation vente, coeff. 5
- E5 - Relation client à distance et digitalisation, coeff. 4
- E6 - Relation client et animation de réseaux, coeff. 3 3

Le parcours de formation est validé par un Diplôme d'Etat Bac +2, délivré par le Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche. La certification est enregistrée au RNCP niveau 5, fiche 38368.

La présentation du BTS NDRC est conforme au référentiel du Ministère de l'Enseignement Supérieur, de la Recherche et de l'Innovation -arrêté du 19 février 2018.

PASSERELLE - SUITE DE PARCOURS

Possibilité d'intégrer différentes formations Bac + 3 à Bac + 5 menant à des Titres certifiés RNCP reconnus par l'Etat, de niveau 6 à 7 : Marketing, Commerce, Communication, Ressources Humaines.

FINANCEMENT DE LA FORMATION

Le financement de la formation est assuré par un OPCO, pour un montant compris entre 7500 € et 8500 €.

ACCESSIBILITÉ

La formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Un accompagnement personnalisé est assuré par le référent handicap FILEA.

MODALITÉS, TYPE DE FORMATION, MÉTHODES



Pédagogie active et participative
Alternance d'apports théoriques et de mises en situations



Formation en alternance



Acquisition et développement des compétences



Formation diplômante



POURQUOI CHOISIR FILEA ?

Depuis 1996, FILEA propose des formations individualisées dans les métiers de la vente, du niveau 3 au niveau 7 – équivalent CAP à Mastère. Les parcours sont adaptés à chaque apprenant, favorisant ainsi son implication en tant qu'auteur et acteur de sa propre formation. L'équipe pédagogique est constituée d'experts reconnus dans leurs domaines, issus du milieu professionnel. FILEA a pour mission de former des professionnels compétents, capables de répondre aux exigences du marché et des clients, mais aussi des citoyens responsables et engagés en faveur des enjeux actuels et futurs.

Maj le 30/01/2026

SKALE

STRASBOURG

By Filéa

03.88.15.58.68

Retrouvez-nous sur :
@fileacampus



1-3 rue Jean Monnet
67300 SCHILTIGHEIM
candidature@filea.eu
www.filea-formation.com