

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Diplôme national d'État
Titre RNCP 38368*

OPTION
BANQUE ET ASSURANCE



Formation dédiée au management commercial de la relation client, à la maîtrise de la stratégie commerciale et marketing omnicanal, ainsi que des environnements numériques et digitalisés.

En partenariat avec :



BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Le titulaire du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC) est un commercial qui met en œuvre une stratégie commerciale et marketing, afin de nouer une relation de proximité avec le client. Il gère de multiples points de contacts dans le cadre d'une stratégie omnicanale.

Il possède une solide culture numérique et il est également doté d'un bon niveau d'expression exigé par le monde de l'entreprise, ainsi que d'une culture générale nécessaire à son évolution de carrière.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Devenir expert de la relation client tout au long du processus commercial
- Réaliser la prospection de clientèle, la négociation-vente et l'animation de réseaux
- Maîtriser la relation client omnicanale et développer la relation client en e-commerce
- Gérer, développer et piloter un réseau de partenaires et un portefeuille clients
- Réaliser des actions de communication internes et externes

PROGRAMME

Matières générales :

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

Matières professionnelles :

- Relation client et négociation vente
- Relation client à distance et digitalisation
- Relation client et animation de réseaux
- Analyses de situation d'entreprises
- Ateliers de professionnalisation

Les



- Spécialisation de la formation au secteur de la banque et de l'assurance
- Certificat Relation Client
- Certificat Voltaire
- Cours majoritairement animés par des professionnels de la stratégie marketing et commerciale
- Méthode d'apprentissage individualisée en anglais
- Accompagnement personnalisé
- Passage de la Capacité Professionnelle IAS Niveau 1

DURÉE DE LA FORMATION

Formation initiale 24 MOIS :

- Alternance sur les 2 années (rentrée en Septembre)
1351 heures

Rythme : 1 semaine en entreprise / 1 semaine en formation

BLOCS DE COMPÉTENCES

- Culture économique, juridique et managériale appliquée
- Relation client et négociation vente
- Relation client à distance et digitalisation
- Relation client et animation de réseaux
- Communication
- Analyses de situation d'entreprises

MÉTIERS VISÉS

- Chargé(e) d'affaires ou de clientèle
- Technico-commercial (e)
- Télévendeur (se)
- Commercial(e) e-commerce & web
- Marchandiseur(se)
- Animateur(rice) réseau
- Conseiller(e)
- Responsable d'équipe
- Responsable e-commerce
- Responsable de secteur

POURSUITE D'ÉTUDES

- Licence Chargé de Clientèle Assurance
- Licence Métiers de l'e-assurance et des Services Associés
- Licence Conseiller Souscripteur Gestionnaire en Assurance
- Licence Chargé de Comptes Souscripteur Assurance - Lyon
- Bachelor chargé de clientèle patrimoniale
- Bachelor chargé d'indemnisation et services

EN 2024/2026

1ère
promotion à l'Ifpass

PRÉREQUIS, MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

- Être titulaire d'un Bac (quel que soit le Bac) ou d'un diplôme de niveau 4.
- Pour la signature d'un contrat en apprentissage : avoir moins de 30 ans, excepté pour les publics prioritaires.
- Formation en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation / Formation continue (salarié(e) de l'assurance) / Validation des Acquis Personnels et Professionnels (VAPP) / Formation à distance / Parcours individualisé possible : Nous consulter
- **Formation continue** : Toutes les démarches administratives et financières doivent être réglées avant le début de la formation. Veuillez noter qu'en cas de demande de financement à un organisme financeur, la démarche de prise en charge doit être réalisée par le candidat ou l'entreprise et à l'avance

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Cours avec des professionnels
- Classes virtuelles
- Supports mis à disposition sur notre plateforme Rise UP

Les 

- Toutes les salles sont équipées informatiquement avec ordinateur et vidéoprojecteur, paperboard, tableau blanc, etc.
- Un learning lab ainsi que des salles informatiques sont à disposition des groupes selon la progression pédagogique et les orientations des formateurs.
- Un centre de ressources est à disposition des apprenants et des formateurs.
- Un amphithéâtre accueille les conférences auxquelles peuvent assister les apprenants.
- Les formateurs sont principalement des professionnels

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Contrôle continu
- Partiels à chaque semestre
- Devoirs groupés en BTS1 - BTS Blanc en BTS2
- Examen de l'Éducation nationale à l'issue des deux années

TARIFS

- **Formation en alternance** : Les frais de formation sont pris en charge par l'entreprise

LIEUX DE FORMATION

Puteaux / La Défense > Bordeaux > Lyon > Marseille > Niort > Strasbourg.

AU PLUS PRÈS DE VOUS

proche Paris...

CFA DE L'ASSURANCE > 01 47 76 58 00
172-174 rue de la République - 92800 Puteaux
alternance@ifpass.fr - formationcontinue@ifpass.fr

... et en régions

CENTRE IFPASS Bordeaux > 1 rue du Prince Noir - 33310 LORMONT > 05 56 99 45 41 > bordeaux@ifpass.fr

CENTRE IFPASS Lyon > 12 avenue des Saules - 69600 OULLINS > 04 37 56 11 86 > lyon@ifpass.fr

CENTRE IFPASS Marseille > 29 boulevard Vincent Delpuech - 13006 MARSEILLE > 04 91 78 89 09 > marseille@ifpass.fr

CENTRE IFPASS Niort > 1 rue de l'Industrie - 79000 NIORT > 05 86 59 07 21 > niort@ifpass.fr

CENTRE IFPASS Strasbourg > 30 avenue de l'Europe - 67300 SCHILTIGHEIM > 03 88 81 64 51 > strasbourg@ifpass.fr



Nos formations sont accessibles aux candidats en situation de handicap :
L'IFPASS met en place des aménagements techniques ainsi qu'un accompagnement humain
adapté en fonction du besoin du candidat.