



PSTM

LE BTS NDRC

BROCHURE DU CANDIDAT

PRÉSENTATION DE LA FORMATION

WWW.PSTM.FR
INFO@PSTM.FR



FICHE DE PRÉSENTATION

Objectifs de la formation

Tout au long de la formation, l'étudiant apprend à développer une posture commerciale proactive. Il acquiert les compétences nécessaires pour créer, organiser et développer un portefeuille clients. Il maîtrise les techniques de prospection, qu'elles soient physiques, téléphoniques ou digitales, ainsi que les outils permettant de suivre et d'analyser l'activité commerciale (tableaux de bord, indicateurs de performance, plans d'action). Il est formé à la conduite d'entretiens de vente, à l'argumentation commerciale, à la gestion des objections et à la conclusion d'accords profitables, avec pour objectif constant l'accroissement du chiffre d'affaires de l'entreprise.

La formation met un accent particulier sur la communication multicanale et la digitalisation de la relation client, piliers du commerce moderne. Les élèves apprennent à exploiter de manière professionnelle les outils numériques tels que les sites internet, les réseaux sociaux, les plateformes de vente en ligne ou encore les logiciels de gestion de la relation client (CRM). Ils sont ainsi capables de construire une présence commerciale cohérente et réactive sur l'ensemble des canaux d'échange, assurant une expérience client fluide, personnalisée et efficace.

Le titulaire du BTS NDRC est également préparé à accompagner le client dans toutes les phases du parcours d'achat : avant la vente (écoute des besoins, ciblage, prospection), pendant la vente (négociation, argumentation, contractualisation) et après la vente (gestion des réclamations, fidélisation, animation de la relation client). Il est en mesure d'adopter une posture conseil, d'identifier les opportunités de vente additionnelle ou croisée, et de contribuer activement à la satisfaction et à la rétention de la clientèle.

Enfin, la formation développe chez les étudiants une vision stratégique du métier. Ils sont formés à prendre des décisions commerciales pertinentes en cohérence avec les objectifs de l'entreprise, les comportements d'achat des consommateurs et les dynamiques concurrentielles. Cette capacité d'analyse et d'adaptation fait d'eux des collaborateurs autonomes, responsables et immédiatement opérationnels, aptes à s'insérer dans des environnements professionnels exigeants et en constante évolution.



FICHE DE PRÉSENTATION

Compétences visées

Le BTS NDRC forme des professionnels de la relation client capables d'intervenir à toutes les étapes du processus commercial, en face-à-face comme à distance, avec une forte dimension digitale. La formation est structurée autour de trois blocs de compétences principaux, couvrant l'ensemble des missions confiées au technicien supérieur en commerce.

1. Relation client et négociation-vente

Les étudiants apprennent à prospecter, développer et gérer un portefeuille clients. Ils sont formés à la conduite de négociations commerciales, à l'organisation d'actions de communication ou d'événements commerciaux, ainsi qu'à l'exploitation de l'information pour optimiser les performances commerciales.

2. Relation client à distance et digitalisation

Ce bloc porte sur la maîtrise des échanges clients via des canaux variés (téléphone, e-mails, réseaux sociaux, messagerie instantanée, e-commerce...). L'accent est mis sur la gestion de la relation client omnicanale, l'animation de communautés en ligne et la gestion de l'e-réputation, avec un usage professionnel des outils numériques et des plateformes.

3. Relation client et animation de réseaux

Les étudiants apprennent à développer et animer des réseaux de distribution, de partenaires ou de vendeurs indépendants. Cela inclut l'implantation de l'offre, la promotion commerciale et la coordination des actions sur le terrain ou à distance.

Compétences générales

En complément des compétences métier, la formation développe des savoir-faire transversaux essentiels :

- Expression écrite et orale en français
- Communication en langue étrangère (niveau B2 visé)
- Analyse économique, juridique et managériale
- Travail en équipe, autonomie et gestion de projet

Le BTS NDRC vise ainsi à former des commerciaux agiles, à l'aise avec les outils digitaux et capables de s'adapter aux nouveaux modes de consommation.



FICHE DE PRÉSENTATION

Programme de la formation

Le programme du BTS NDRC s'articule autour d'enseignements généraux et d'enseignements professionnels, sur deux années (environ 30 heures de cours par semaine).

Les principaux modules et leurs volumes horaires hebdomadaires sont :

Enseignements Généraux

- Culture générale et expression (Français) – 2 h/semaine
- Langue vivante étrangère 1 (anglais ou autre) – 3 h/semaine
- Culture économique, juridique et managériale (CEJM) – 4 h/semaine (+ ~1 h de travaux appliqués en lien avec le secteur d'activité)
- (Optionnel) Langue vivante 2 – 2 h/semaine (option facultative pour renforcer une deuxième langue)
- .

Enseignements Professionnels

- Relation client et négociation-vente – 6 h/semaine (techniques de vente, relation commerciale, négociation).
- Relation client à distance et digitalisation – 5 h/semaine (relation client par médias digitaux et à distance).
- Relation client et animation de réseaux – 4 h/semaine (gestion de réseaux de partenaires, distributeurs, vente directe).
- Atelier de professionnalisation – 4 h/semaine (ateliers pratiques permettant de mener des projets commerciaux concrets, de mobiliser les compétences des trois blocs et de préparer les stages).

Remarque : Sous statut scolaire, des stages en entreprise viennent compléter les enseignements (voir organisation de la formation).

En apprentissage, l'expérience en entreprise est continue sur l'année.



FICHE DE PRÉSENTATION

Modalités d'examen du BTS NDRC

Le diplôme est évalué en contrôle final en fin de cursus. Les épreuves obligatoires et leurs coefficients sont :

- E1 – Culture générale et expression : épreuve écrite, 4h, coef. 3.
- E2 – Communication en langue vivante étrangère 1 : épreuve orale (30 min de préparation + 30 min d'oral), coef. 3.
- E3 – Culture économique, juridique et managériale : épreuve écrite, 4h, coef. 3.
- E4 – Relation client et négociation-vente : épreuve orale professionnelle (mise en situation à partir d'un dossier de projets commerciaux réalisé en stage ou en alternance, avec 40 min de préparation, puis entretien d'environ 1h), coef. 5
- E5 – Relation client à distance et digitalisation : épreuve écrite (3h) + épreuve pratique sur poste informatique (40 min de mise en situation), coef. 4.
- E6 – Relation client et animation de réseaux : épreuve orale, 40 min (présentation et entretien sur les missions réalisées en entreprise), coef. 3.
- Épreuve facultative – Langue vivante 2 : épreuve orale (20 min avec préparation) pour une seconde langue étrangère choisie (différente de la langue de l'épreuve E2). Seuls les points au-dessus de la moyenne comptent pour l'obtention du diplôme.

Obtention du diplôme : il faut obtenir une moyenne générale $\geq 10/20$ à l'ensemble des épreuves (**les notes de l'épreuve facultative ne sont prises en compte que si supérieures à 10**). En cas d'échec, le candidat peut conserver pendant 5 ans les notes ≥ 10 obtenues à certaines unités.



FICHE DE PRÉSENTATION

Organisation de la formation

La formation se déroule sur 2 ans (niveau bac+2, 120 crédits ECTS).

Elle peut être suivie sous statut scolaire (formation initiale à temps plein + stages) ou en alternance sous contrat d'apprentissage.

- **Durée et rythme** : environ 1490 heures de cours sur 2 ans, soit ~35 heures par semaine de cours en centre de formation. La formation comporte des périodes en entreprise intégrées au cursus.
- **Stages en entreprise (voie scolaire)** : 16 semaines de stage obligatoire au total, réparties sur les deux années. Les stages permettent de mettre en pratique les compétences en milieu professionnel et sont évalués dans le cadre des épreuves finales.
- **Alternance (apprentissage)** : le BTS peut s'effectuer en apprentissage, avec un contrat de travail de 2 ans chez un employeur. L'apprenti alterne entre le CFA/lycée et l'entreprise selon un rythme défini (par ex. 2 jours en cours / 3 jours en entreprise, **ce qui est le cas chez PSTM** ou 1 semaine en centre / 1 semaine en entreprise, selon les établissements).

Note : les 16 semaines de stage ne s'appliquent pas aux apprentis, car l'expérience en entreprise est continue et justifiée par le contrat d'apprentissage.

Les missions réalisées en entreprise doivent cependant couvrir les exigences du référentiel du diplôme (mêmes compétences visées que pour un étudiant sous statut scolaire).

A photograph showing three people in a professional setting. On the left, a man with glasses and a light blue shirt is looking towards the center. In the middle, a woman with glasses and a white top is smiling. On the right, a man in a dark blue suit and white turtleneck is looking towards the woman. The background is a brick wall.

FICHE DE PRÉSENTATION

Conditions d'accès (prérequis et diplômes recommandés)

Niveau requis : Le BTS NDRC est accessible à tout titulaire du baccalauréat : bac général, bac technologique (notamment STMG) ou bac professionnel du secteur tertiaire.

Il s'agit d'une formation sélective : l'admission se fait via la plateforme Parcoursup, sur examen du dossier scolaire (bulletins de Première/Terminale, appréciations) et peut être complétée par un entretien de motivation ou des tests organisés directement sur notre campus à La Défense.

Profil recommandé : Ce BTS s'adresse à des candidats intéressés par la relation client sous toutes ses formes : en face-à-face, à distance ou par le biais des outils numériques. Une bonne aisance à l'oral, des qualités relationnelles développées et un goût pour la négociation et le travail en autonomie sont des atouts déterminants.

En filière générale, les spécialités telles que Sciences Économiques et Sociales (SES), Mathématiques ou Histoire-Géographie, Géopolitique et Sciences Politiques (HGGSP) peuvent apporter des bases utiles pour réussir.

Toutefois, veuillez noter que la formation demande une réelle implication, une bonne maîtrise de l'expression écrite et une capacité à s'adapter aux outils numériques et aux nouvelles pratiques commerciales.



FICHE DE PRÉSENTATION

Débouchés professionnels

Le titulaire du BTS NDRC peut évoluer vers un large éventail de métiers commerciaux, dès l'obtention du diplôme ou après quelques années d'expérience. Exemples de débouchés en primo-insertion :

- **Commerce et vente « terrain »** : vendeur, commercial itinérant, négociateur(trice), chargé(e) de clientèle, technico-commercial, attaché(e) commercial...
- **Relation client à distance** : téléconseiller(ère), télévendeur(se), conseiller(ère) client à distance, chargé(e) d'assistance, téléprospecteur...
- **Vente en ligne (e-commerce) et merchandising** : animateur(trice) de site e-commerce, assistant(e) e-commerce, commercial(e) web, marchandiseur(se), chef(fe) de secteur (retail)...
- **Animation de réseaux et vente directe** : animateur(trice) de réseau de distributeurs, animateur des ventes, conseiller(ère) vendeur(se) à domicile, représentant(e), ambassadeur(rice) de marque, etc.

Ces emplois s'exercent dans tous types d'organisations (entreprises de biens ou services, start-ups, associations, PME ou grands groupes), en BtoB ou BtoC, et sur des modes de relation variés (en présentiel, à distance ou en ligne).

Avec l'expérience, le diplômé peut évoluer vers des postes à responsabilité plus élevée : superviseur ou manager d'équipe commerciale, responsable e-commerce ou community manager, chef(fe) de secteur, responsable/chef de réseau, etc.



FICHE DE PRÉSENTATION

Poursuites d'études possibles

Le BTS NDRC a pour vocation première l'insertion professionnelle, mais une poursuite d'études est envisageable pour les étudiants ayant un bon dossier ou souhaitant se spécialiser davantage. Parmi les poursuites d'études courantes :

- Licences professionnelles (1 an après le BTS) dans le domaine commercial : ex. licence pro commerce/marketing, licence pro e-commerce et marketing numérique, licence pro assurance-banque (chargé de clientèle), licence pro technico-commercial, etc.onisep.fr. Ces formations universitaires permettent de se spécialiser et d'obtenir un diplôme de niveau bac+3.
- Licences générales à l'université en économie-gestion ou en sciences de gestion (accès en 3^e année de licence après le BTS). Cette voie peut conduire ensuite vers un master.
- Écoles de commerce ou écoles spécialisées (écoles de gestion et de commerce EGC, écoles du réseau Négoventis, etc.) : possibilité d'intégrer une école de commerce en admission parallèle en 2^e ou 3^e année, ou de rejoindre un cursus Bachelor. Une poursuite en école de commerce permet d'obtenir un bac+5 (Master grande école) et d'élargir les perspectives de carrière. **Chez PSTM, nous n'offrons à ce jour pas de programme de suite d'étude APRÈS le BTS NDRC.**

En résumé, le BTS NDRC offre une insertion professionnelle rapide dans les métiers de la négociation commerciale et de la relation client, tout en laissant la porte ouverte à des évolutions académiques vers des diplômes de niveau bac+3 voire bac+5. Les diplômés motivés peuvent ainsi continuer leurs études pour progresser vers des postes de cadre commercial ou de responsable marketing.