

BTS NDRC

Négociation et digitalisation de la relation client

Réussir sa VAE

Livret 1, Livret 2 et entretien avec le jury : la méthode complète.

Sommaire

Comment utiliser ce guide	6
Ce qui a changé : l'essentiel en une page	8
Chapitre 1 – Le cadre de la VAE BTS NDRC	10
1.1 Le BTS NDRC en bref	10
1.2 Le métier décrit par le diplôme	11
1.3 NDRC ou MCO : ne vous trompez pas de diplôme	12
1.4 La réforme de la VAE : ce qui s'applique à vous	13
1.5 Le référentiel en vigueur	15
1.6 Les étapes du parcours	16
1.7 Qui fait quoi	17
1.8 Le financement	17
1.9 Ce que la VAE évalue réellement	18
1.10 Votre profil : forces et points de vigilance	19
1.11 Seul ou accompagné ?	20
1.12 Ce qui conduit à une validation partielle ou à un refus	21
1.13 Six idées reçues à oublier	21
Chapitre 2 – Le référentiel décodé, bloc par bloc	23
2.1 Comment lire un référentiel	23
2.2 Bloc 1 – Relation client et négociation-vente	23
2.3 Bloc 2 – Relation client à distance et digitalisation	26
2.4 Bloc 3 – Relation client et animation de réseaux	29
2.5 Ce qui relie les trois blocs	32
2.6 Les unités générales et leur traitement en VAE	32
2.7 Cartographier votre expérience	33
2.8 Banque d'idées de situations	34
2.9 Combler un bloc fragile sans tricher	35
Chapitre 3 – Le Livret 1 : réussir le dossier de faisabilité	38
3.1 Le rôle réel du dossier de faisabilité	38
3.2 Ce que le certificateur vérifie	38
3.3 Choisir les expériences à présenter	39
3.4 Décrire ses activités	39
3.5 Les justificatifs	41
3.6 Les erreurs fréquentes	42
3.7 Viser le diplôme entier ou des blocs	42
3.8 Un exemple complet de dossier de faisabilité commenté	43
3.9 Les cas particuliers	45
Chapitre 4 – Le Livret 2 : rédiger un dossier de validation solide	47
4.1 Ce que le dossier doit démontrer	47
4.2 Choisir ses situations	47
4.3 Couvrir le référentiel	48
4.4 Structurer une situation	49
4.5 Passer de la description à l'analyse	50
4.6 Le style	50

4.7 Les annexes	51
4.8 L'anonymisation	51
4.9 L'intelligence artificielle	51
4.10 Les erreurs fréquentes	52
4.11 Présenter son parcours et ses structures	52
4.12 Une situation retravaillée pas à pas	53
4.13 Relire son dossier avec les yeux du jury	53
4.14 Les preuves chiffrées: quels documents utiliser	54
Chapitre 5 – Situations rédigées et commentées	56
5.1 Comment utiliser ces exemples	56
5.2 Situation 1 – Ouvrir le segment des cabinets de santé	57
5.3 Situation 2 – Sauver un contrat d'emballages	58
5.4 Situation 3 – Une journée de démonstration pour les communes	60
5.5 Situation 4 – La fiche de veille des restaurateurs	61
5.6 Situation 5 – Les réclamations d'une mutuelle	63
5.7 Situation 6 – Une page professionnelle et un avis négatif	64
5.8 Situation 7 – Les paniers abandonnés d'une boutique en ligne	65
5.9 Situation 8 – Référencer une gamme dans une enseigne régionale	67
5.10 Situation 9 – Un réseau d'apporteurs d'affaires	68
5.11 Situation 10 – Recruter et former des conseillères	70
5.12 Ce que ces dix situations ont en commun	71
5.13 Trois situations à éviter	71
Chapitre 6 – Connaissances et posture professionnelles	73
6.1 Pourquoi ce chapitre	73
6.2 Les indicateurs du bloc 1	73
6.3 Les techniques de vente et de négociation	74
6.4 Le cadre juridique de la vente	75
6.5 Les données, la prospection et le digital	76
6.6 La distribution et les réseaux	77
6.7 Les outils du commercial NDRC	78
6.8 Les repères pour les unités générales	79
6.9 La posture attendue	79
6.10 Les limites de fonction	80
6.11 Six calculs à savoir faire à voix haute	80
Chapitre 7 – L'entretien avec le jury	82
7.1 Le rôle de l'entretien	82
7.2 Le déroulement	82
7.3 Préparer votre présentation	83
7.4 Préparer les questions: la méthode	83
7.5 Banque de questions d'entraînement	84
7.6 Dix réponses commentées	87
7.7 Les questions déstabilisantes	91
7.8 Le trac et le jour J	91
7.9 Si l'entretien a lieu à distance	92
7.10 Après le jury	92
7.11 Les erreurs qui coûtent cher à l'oral	93
7.12 Une fiche de révision par situation	93
7.13 Revenir devant le jury après une validation partielle	94

Comment utiliser ce guide

Ce guide s'adresse aux personnes qui veulent obtenir le BTS Négociation et digitalisation de la relation client (NDRC) par la validation des acquis de l'expérience (VAE). Vous êtes peut-être commercial terrain, technico-commercial, chargé de clientèle, conseiller clientèle à distance, téléconseiller, télévendeur, animateur de réseau, chef de secteur, animateur commercial d'un site marchand ou vendeur à domicile indépendant. Vous vendez, vous prospectez, vous fidélisez depuis des années. Il vous manque le diplôme qui le dit.

Ce livre n'est pas un cours de techniques de vente. Vous savez déjà vendre. C'est un outil de travail pour **prouver** ce que vous savez faire, dans la forme qu'attend un jury de BTS. Il suit l'ordre réel de votre parcours.

- Chapitre 1: les règles du jeu en 2026-2027 (le diplôme, la réforme de la VAE, France VAE, le DAVA, le financement, la différence avec le BTS MCO).
- Chapitre 2: les trois blocs professionnels décodés compétence par compétence, puis les unités générales.
- Chapitre 3: le Livret 1, ou dossier de faisabilité, avec un exemple complet commenté.
- Chapitre 4: le Livret 2, ou dossier de validation, avec la méthode pour rédiger une situation commerciale.
- Chapitre 5: dix situations fictives rédigées et commentées, qui couvrent les trois blocs.
- Chapitre 6: les repères commerciaux, juridiques et numériques que le jury peut vérifier.
- Chapitre 7: l'entretien avec le jury, avec 60 questions d'entraînement et dix réponses commentées.
- Chapitre 8: le plan de travail et les check-lists.
- Annexes: grilles d'auto-évaluation, correspondance blocs-unités-épreuves, modèle d'attestation d'employeur, glossaire, calendrier type et sources.

Lire selon votre étape

Vous vous renseignez. Lisez le chapitre 1 en entier, en particulier la section 1.3 sur la différence entre NDRC et MCO. Puis parcourez les trois blocs du chapitre 2 en

CHAPITRE 1

Le cadre de la VAE BTS NDRC

1.1 Le BTS NDRC en bref

Le brevet de technicien supérieur Négociation et digitalisation de la relation client est un diplôme national de niveau 5 (bac + 2), qui donne 120 crédits européens (ECTS). Il est enregistré au Répertoire national des certifications professionnelles sous le numéro **RNCP38368**. Le certificateur désigné par la fiche est le ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche. Pour la VAE, ce sont les rectorats qui organisent concrètement les parcours, à travers le DAVA (dispositif académique de validation des acquis) de chaque académie.

Élément	Ce qu'il faut retenir
Intitulé	BTS Négociation et digitalisation de la relation client
Niveau	5 (bac + 2)
Fiche RNCP	RNCP38368 (succède à RNCP34030)
Échéance de la fiche	31 décembre 2028
Dernière délivrance possible	31 décembre 2031
Texte de référence	Arrêté du 19 février 2018, modifié
Première session	2020
Interlocuteur VAE	DAVA de votre académie, souvent via France VAE

L'échéance de 2028 ne signifie pas que le diplôme disparaîtra à cette date. Une fiche RNCP est enregistrée pour une durée limitée puis renouvelée. Ce qui compte pour vous, c'est le référentiel applicable le jour de votre jury. En octobre 2026, aucune rénovation du BTS NDRC n'était annoncée sur les sites officiels, et la circulaire nationale de la session 2026 s'appuie toujours sur l'arrêté de 2018 modifié. Si votre parcours doit s'étirer au-delà de 2028, posez la question au DAVA au moment du dépôt.

1.2 Le métier décrit par le diplôme

La fiche RNCP présente le titulaire du BTS NDRC comme un **commercial généraliste**, capable d'exercer dans tous les secteurs et dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle: particuliers (B to C), entreprises (B to B), administrations et collectivités (B to G). Il exerce quelle que soit la forme de la relation : en face à face, à distance ou en ligne.

Il accompagne le client tout au long du processus commercial, avant, pendant et après l'achat : conseil, prospection, animation, devis, veille, visites, négociation, suivi après-vente. Il le fait directement ou par l'intermédiaire d'un réseau de partenaires. La fiche insiste sur trois idées que vous retrouverez dans tout ce guide.

La valeur du client dans la durée. Le titulaire doit «asseoir, développer, accompagner et optimiser la valeur à vie» des clients. Autrement dit, vendre une fois ne suffit pas. Le jury attend un commercial qui fidélise, qui suit son portefeuille et qui sait où se trouve sa marge.

L'omnicanal. Le client passe d'un canal à l'autre : il vous trouve sur un réseau social, demande un devis par formulaire, rappelle au téléphone, signe en rendez-vous, commande ensuite en ligne. Le commercial NDRC gère ces points de contact comme un tout.

La culture numérique. Sites, applications, réseaux sociaux, avis clients, forums : la fiche en fait des vecteurs de communication que le commercial doit intégrer. Ce n'est pas un diplôme de community manager, mais un commercial qui ne touche jamais au digital aura du mal avec le bloc 2.

Les emplois concernés

La fiche cite près de trente appellations de début de carrière. On y trouve les métiers du terrain (représentant, commercial terrain, délégué commercial, technico-commercial, chargé d'affaires), ceux de la distance (téléconseiller, télévendeur, téléprospecteur, conseiller client à distance, chargé d'assistance), ceux du web (animateur commercial de site e-commerce, assistant responsable e-commerce, e-marchandiseur) et ceux des réseaux (marchandiseur, chef de secteur, animateur des ventes, vendeur à domicile, ambassadeur). Elle cite aussi des évolutions : superviseur, animateur plateau, responsable e-commerce, rédacteur web e-commerce, animateur commercial de communautés web, responsable de secteur, chef ou responsable de réseau, responsable de zone.

FIN DE L'EXTRAIT GRATUIT · 115 PAGES DANS LA VERSION COMPLÈTE

Vous avez aimé ces pages ? Choisissez votre formule.

Réussir sa VAE : BTS NDRC – Négociation et digitalisation de la relation client. Paiement sécurisé, PDF envoyé par e-mail juste après l'achat.

LE PLUS COMPLET

Guide BTS NDRC + guide de l'oral

Livret 1, Livret 2, jury, puis la préparation de l'entretien

24,90 € au lieu de 29,80 € séparément



Guide BTS NDRC seul

Livret 1, Livret 2 et jury, bloc par bloc

14,90 €



Relecture de votre Livret 2

Corrections et conseils sur votre dossier

dès 49 €



Touchez une formule pour l'ouvrir sur reussirmavae.fr · Toutes les formules : reussirmavae.fr/vae-par-diplome