BTS NDRC : prépare un diplôme d'État en téléprésentiel

Le BTS Négociation et digitalisation de la relation client (NDRC) se prépare en deux années de formation. Chez BTSenLigne, tu le prépares depuis chez toi, avec des cours en direct en visio le mercredi et le jeudi en 1re année, le lundi et le mardi en 2e année, un enseignant et une promotion.

BTSenLigne prépare aussi le BTS Communication, pour les métiers de la communication, au même format et avec la même rentrée.

Le diplôme en bref

Diplôme	BTS NDRC, diplôme d'État de niveau 5 (Bac+2)
Enregistrement	Fiche RNCP 38368 — France compétences
Certificateur	Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche
Durée	Deux années de formation
Examen	Six épreuves, examen national

Diplôme d'État

Niveau 5 (Bac+2)

RNCP 38368

Certification enregistrée

2 années

de formation, 100 % à distance

1 350 h

Volume de la préparation BTSenLigne

2 jours

de cours en visio par semaine : mer. et jeu. en 1re année, lun. et mar. en 2e année

Examen national

Selon les modalités nationales applicables

Qu'est-ce que le BTS NDRC ?

C'est un diplôme national de l'enseignement supérieur, de niveau 5 — l'équivalent d'un Bac+2. Il est délivré par le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche et enregistré au répertoire national des certifications professionnelles sous le numéro RNCP 38368 (**consulter la fiche officielle sur France compétences**).

Son objet est concret : la relation client sous toutes ses formes. D'après sa fiche officielle, c'est un diplôme généraliste : il s'exerce dans toute organisation qui a une démarche commerciale, quels que soient sa taille et son secteur, en face à face, à distance ou en e-commerce.

Le référentiel s'organise autour de trois blocs de compétences professionnelles : la relation client et la négociation-vente, la relation client à distance et la digitalisation, et la relation client et l'animation de réseaux. S'y ajoutent trois enseignements évalués : la culture générale et l'expression, une langue vivante étrangère et la culture économique, juridique et managériale.

Autrement dit, on n'y apprend pas seulement à vendre. On apprend surtout à prospecter, à négocier, à suivre la relation client sur tous les canaux et à animer un réseau.

Ce que le diplôme atteste

Un niveau de qualification reconnu par l'État, enregistré au RNCP sous le numéro 38368, délivré par le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche.

Ce qu'il ouvre

L'accès à des fonctions dans la vente, la négociation et la relation client, et à des poursuites d'études, selon le projet et le parcours de chacun.

Ce que tu apprends

Le programme suit le référentiel officiel du BTS NDRC, fixé par l'arrêté du 19 février 2018. Le règlement d'examen organise le diplôme en six épreuves, couvrant les enseignements généraux et les compétences professionnelles.

E1

Culture générale et expression

L'épreuve commune aux BTS : lire, comprendre et s'exprimer avec justesse.

Les compétences évaluées

- Les compétences de culture générale et d'expression fixées pour tous les BTS par l'arrêté du 16 novembre 2006

E2

Communication en langue vivante étrangère 1

L'épreuve de langue, à l'oral. Le niveau visé par le référentiel est le B2 du cadre européen commun de référence pour les langues.

Les compétences évaluées

- Comprendre des textes écrits abordant des problématiques commerciales et en restituer le contenu
- Présenter un court propos organisé et prendre part à un dialogue à contenu professionnel

E3

Culture économique, juridique et managériale

Le cadre dans lequel les organisations décident, contractent et communiquent. C'est la matière qui donne du contexte à tout le reste : sans elle, une proposition commerciale reste hors-sol.

Les compétences évaluées

- Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée
- Exploiter une base documentaire économique, juridique et managériale
- Établir un diagnostic préparant une prise de décision stratégique et l'exposer de manière argumentée

E4

Relation client et négociation-vente

L'épreuve la plus proche du terrain : développer une clientèle, négocier, vendre et faire vivre la relation client.

Les compétences évaluées

- Cibler et prospecter la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un évènement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale

E5

Relation client à distance et digitalisation

La relation client à distance et en ligne : la relation à distance, la e-relation client et la vente en e-commerce.

Les compétences évaluées

- Maîtriser la relation client omnicanale
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client en e-commerce

E6

Relation client et animation de réseaux

Le travail avec un réseau de distributeurs, de partenaires ou de vente directe : du diagnostic du réseau à l'analyse des actions menées.

Les compétences évaluées

- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- Développer et piloter un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe

Les intitulés d'épreuves et les compétences évaluées ci-dessus sont repris de l'arrêté du 19 février 2018. Les coefficients y sont fixés : 3 pour E1, E2, E3 et E6, 4 pour E5 et 5 pour E4.

Le programme en pratique

Le référentiel dit ce qu'il faut savoir faire. Voici comment la préparation s'organise chez BTSenLigne.

- Des cours en direct, le mercredi et le jeudi en 1re année, le lundi et le mardi en 2e année, avec un enseignant et ta promotion
- Des évaluations régulières tout au long de l'année
- Des BTS blancs, pour te confronter au format réel des épreuves
- Des bilans semestriels sur ta progression
- Un accompagnement pédagogique tout au long de la formation
- Un livret de liaison pour les alternants et leurs entreprises

Comment ça se passe à distance ?

C'est la question la plus légitime, et elle mérite une réponse précise. Étudier à distance chez BTSenLigne ne veut pas dire travailler seul devant des contenus enregistrés.

en direct

Le téléprésentiel : des cours en direct, avec des professeurs, une promotion et des horaires définis — simplement depuis chez toi.

Concrètement

- Des cours en direct le mercredi et le jeudi en 1re année, le lundi et le mardi en 2e année
- Des horaires définis, connus à l'avance
- Un enseignant qui anime le cours en direct
- Une promotion qui suit le même programme, au même rythme
- Tes questions se posent pendant le cours

Le reste de la semaine

En alternance

Les cours ont lieu le mercredi et le jeudi en 1re année, le lundi et le mardi en 2e année, un rythme pensé pour pouvoir s'articuler avec un contrat d'apprentissage. Le reste de la semaine se passe en entreprise, selon ton contrat. Aucun frais de formation n'est demandé à l'apprenti.

En formation initiale

Entre les cours, des activités à distance encadrées sont suivies sur une plateforme en ligne, et un stage obligatoire de 16 semaines minimum s'ajoute sur l'ensemble du cycle. Le prix est de 9 000 € pour le cycle complet (2 × 4 500 €), avec un paiement échelonné.

Les deux années

Chez BTSenLigne, la préparation se déroule sur deux années de formation, pour un volume total de 1 350 heures de préparation BTSenLigne. Pour la rentrée décalée de janvier 2027 :

Année 1 De janvier à juillet 2027	1re année en accéléré, sur sept mois : enseignements sur les blocs de compétences du référentiel, avec les cours le mercredi et le jeudi.
Année 2 De septembre 2027 à mai 2028	Suite des enseignements et préparation aux épreuves. Cours le lundi et le mardi.
À l'issue Juin 2028	Après les révisions, tu passes l'examen national du BTS NDRC.

Tout au long des deux années

- Des cours en direct le mercredi et le jeudi en 1re année, le lundi et le mardi en 2e année
- Des évaluations régulières
- Des BTS blancs
- Des bilans semestriels

Et à la fin : le BTS

Le diplôme n'appartient pas à BTSenLigne. Le BTS NDRC est un diplôme d'État de niveau 5, enregistré sous le numéro RNCP 38368 et délivré par le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche. **BTSenLigne prépare à ce diplôme ; c'est l'examen national qui conduit à son obtention**, selon les règles applicables.

L'examen est organisé selon les modalités nationales applicables aux candidats. Le jury est nommé pour chaque session par arrêté du recteur d'académie, et le centre d'examen est attribué selon le régime d'inscription concerné.

Les modalités d'évaluation ne sont pas identiques pour tous : selon le statut du candidat, certaines épreuves se passent en contrôle en cours de formation, d'autres en épreuve ponctuelle. Le diplôme obtenu, lui, est le même.

Est-ce que c'est BTSenLigne qui délivre le diplôme ?

Non. BTSenLigne prépare au BTS NDRC. Le diplôme est délivré à l'issue de l'examen national, selon les règles applicables.

Et après ?

Deux directions, qui ne s'excluent pas.

Poursuivre ses études

Vers une poursuite d'études dans le domaine commercial, selon ton projet et les conditions d'admission des établissements visés.

Entrer dans la vie professionnelle

Vers des fonctions commerciales. La fiche officielle du diplôme cite notamment : commercial terrain, négociateur, conseiller ou chargé de clientèle à distance, commercial en e-commerce, animateur de réseau de distributeurs ou de partenaires.

Avec l'expérience, la fiche cite des évolutions vers des postes de responsable d'équipe, de responsable e-commerce, de responsable de secteur ou de responsable de réseau.

Est-ce pour toi ?

Ces profils sont ceux que nous rencontrons le plus souvent. Ce ne sont pas des critères d'admission : ceux-ci sont détaillés sur la page dédiée.

Tu viens d'obtenir ton bac

Tu cherches un Bac+2 professionnalisant, et le format à distance te convient mieux qu'un campus. Chez BTSenLigne, l'admission se fait sur dossier et entretien.

Tu te réorientes

Après une première année qui ne t'a pas convenu, ou un projet abandonné en cours de route. Le cadre de cours en direct peut aider à retrouver un rythme.

Tu prépares une reconversion

Tu veux un diplôme reconnu dans la vente et la relation client. Les cours ont lieu le mercredi et le jeudi en 1re année, le lundi et le mardi en 2e année : ce rythme peut s'articuler avec une autre activité.

Tu as un projet d'alternance

Les cours ont lieu le mercredi et le jeudi en 1re année, le lundi et le mardi en 2e année, un rythme pensé pour pouvoir s'articuler avec un contrat d'apprentissage, signé au plus tard le jour de la rentrée.

BTS Communication ou BTS NDRC ?

Deux diplômes d'État de niveau 5, deux métiers différents, le même format et la même rentrée. Tu hésites ? Un conseiller t'aide à choisir lors de ton entretien.

BTS Communication

Pour concevoir et piloter la communication d'une organisation : stratégie, contenus, médias et digital.

BTS NDRC

Pour vendre, négocier et développer la relation client, en face à face, à distance et en e-commerce.

Fais le point sur ton projet avec un conseiller

Échange sur ton parcours, la formule adaptée et les possibilités de financement, sans engagement.

Par téléphone	09 82 23 97 94
En ligne	www.btsenligne.fr/contact

BTSenLigne est une marque de FORMA LEDS, SASU dont le siège est situé à Boulogne-Billancourt. SIRET 928 750 793 00012. UAI 0923338D. Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11922756992 auprès du préfet de région d'Île-de-France. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État. Siège social : 22 cours de l'île Seguin, 92100 Boulogne-Billancourt.

Brochure établie à partir du site www.btsenligne.fr (octobre 2026).