

Déroulé de l'examen du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC)

L'examen du BTS NDRC comprend plusieurs épreuves réparties en **épreuves générales** et **épreuves professionnelles** correspondant aux **trois blocs de compétences**.

✦ ÉPREUVES PROFESSIONNELLES (liées aux blocs)

Ces épreuves sont **obligatoires**, sauf si vous passez uniquement certains blocs.

📁 Bloc 1 – Relation client et négociation-vente

⚡ Épreuve : E4 – Relation client et négociation-vente

✦ **Type : Oral (40 minutes)**

✦ **Coefficient : 4**

✦ **Déroulement :**

- **20 min de présentation** : Le candidat présente un dossier basé sur son expérience (stage ou travail), où il explique une situation de prospection, négociation et suivi client.
- **20 min de questions** : L'examineur interroge sur la stratégie de négociation et la gestion des relations clients.

✦ **Pièce à fournir** : Dossier professionnel (compte rendu de missions en entreprise).

📁 Bloc 2 – Relation client à distance et digitalisation

⚡ Épreuve : E5 – Relation client à distance et digitalisation

✦ **Type : Oral (40 minutes)**

✦ **Coefficient : 4**

✦ **Déroulement :**

- **20 min de présentation** : Le candidat présente un dossier sur ses expériences de gestion de la relation client via des outils digitaux (réseaux sociaux, CRM, automatisation, etc.).
- **20 min d'entretien** : Questions sur les stratégies digitales utilisées.

★ **Pièce à fournir** : Dossier décrivant des actions menées en entreprise sur la gestion digitale du client.

Bloc 3 – Relation client et animation de réseaux

◆ **Épreuve** : E6 – Relation client et animation de réseaux

★ **Type** : Oral (30 minutes)

★ **Coefficient** : 4

★ **Déroulement** :

- **Présentation d'une action d'animation de réseau (15 min)** : L'étudiant explique comment il a participé à la mise en place d'un réseau commercial, d'un partenariat ou d'une action de fidélisation.
- **Entretien avec le jury (15 min)** : Questions sur l'impact des actions menées.

★ **Pièce à fournir** : Dossier expliquant une mission de développement de réseau en entreprise.

ÉPREUVES GÉNÉRALES (communes à tous les candidats)

Même en candidat libre, il faut passer les matières générales sauf si vous avez déjà validé des équivalences.

Culture générale et expression (E1)

★ **Type** : Écrit (4h)

★ **Coefficient** : 3

★ **Objectif** : Comprendre et analyser un texte, rédiger une argumentation.

Langue vivante étrangère – Anglais (E2)

★ **Type** : Écrit (2h) + Oral (20 min)

★ **Coefficient** : 3

★ **Objectif** : Évaluation de la compréhension et expression écrite/orale.

Culture économique, juridique et managériale (E3)

★ **Type : Écrit (4h)**

★ **Coefficient : 3**

★ **Objectif : Étude de cas en économie, droit et management appliqué à la relation client.**

VALIDATION PAR BLOCS EN CANDIDAT LIBRE

✓ **Oui, il est possible de passer uniquement certains blocs (E4, E5, E6).**

✓ **Il faut valider tous les blocs pour obtenir le BTS complet.**

✓ **Si vous validez un bloc, il reste acquis à vie.**

QUESTIONS FRÉQUENTES

? Peut-on passer uniquement le bloc 2 et 3 ?

✓ **Oui, mais vous n'obtiendrez pas le BTS complet**, seulement des attestations de réussite pour ces blocs.

? Peut-on se présenter sans stage ?

✗ **Non, sauf si vous avez une expérience pro équivalente** (au moins 6 mois dans la relation client).

 **En résumé :**

★ **Oral pour les blocs 1, 2 et 3** avec présentation de dossiers.

★ **Épreuves écrites pour les matières générales.**

★ **Possibilité de passer par bloc en candidat libre.**

★ **Stage obligatoire ou justification d'expérience.**