

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'examinateur 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 appliqués 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.**