

REFERENTIEL RNCP 3403D		REFERENTIEL DIPLOME BTS NDRC					
N° et intitulé du bloc	Liste de compétences	N° et intitulé du bloc	Liste de compétences associées	Critères d'évaluation	Matières associées	Nbre ecets	
RNCP340308C01 : Relation client et négociation-vente	- Cibler et prospecter la clientèle - Négocier et accompagner la relation client - Organiser et animer un événement commercial - Exploiter et mutualiser l'information commerciale	Pôle 1 : Relation client et négociation-vente	C1 Cibler et prospecter la clientèle C2 Négocier et accompagner la relation client C3 Organiser et animer un événement commercial C4 Exploiter et mutualiser l'information commerciale	Epreuve E4 (coef 5) ponctuelle en fin de deuxième année orale 40 minutes de préparation + 1H d'oral	Evaluation Epreuve ponctuelle	Relation client et négociation-vente Communication Atelier Professionnel	120 ECTS
RNCP340308C02 Relation client à distance et digitalisation	- Maîtriser la relation omnicanale - Animer la relation client digitale - Développer la relation client en e-commerce	Pôle 2 : Relation client à distance et digitalisation	C1 Maîtriser la relation omnicanale C2 Animer la relation client digitale C3 Développer la relation client en e-commerce	Epreuve E5 (coef 4) Evaluation ponctuelle en fin de deuxième année Epreuve ponctuelle écrite 3h + Epreuve ponctuelle pratique 40minutes	Relation client à distance et digitalisation		
RNCP340308C03 Relation client et animation de réseaux	- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs - Développer et animer un réseau de partenaires - Créer et animer un réseau de vente directe	Pôle 3 : Relation client et animation de réseaux	C1 Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs C2 Développer et animer un réseau de partenaires C3 Créer et animer un réseau de vente directe	Epreuve E6 (coef 3) Evaluation ponctuelle en fin de deuxième année Epreuve ponctuelle orale 40minutes de passage	Relation client et animation de réseaux		
RNCP340308C04 Appréhender et réaliser un message écrit	- Respecter les contraintes de la langue écrite - Synthétiser des informations - Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture	Culture Générale et Expression	C1 Respecter les contraintes de la langue écrite C2 Synthétiser des informations C3 Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture	Epreuve E1 (coef3) Evaluation ponctuelle écrite en fin de deuxième année durée 4H00	Culture générale et expression		
RNCP340308C05 Communiquer oralement	- S'adapter à la situation - Organiser un message oral		C4 S'adapter à la situation C5 Organiser un message oral				
		Langue Vivante Etrangère	Niveau B2 du CECRL pour l'activité langagière suivante : - compréhension de documents écrits - production et interaction orales	Epreuve E2 (coef 3) ponctuelle orale en fin de deuxième année minutes de préparation + 30 minutes d'oral	Evaluation 30	Communication en langue vivante étrangère 1	
RNCP340308C06 Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée	- Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée - Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale - Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales - Etablir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique - Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée	Culture Economique, Juridique et Managériale	C1. Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée C2. Exploiter une base documentaire économique, juridique et managériale C3. Proposer des solutions argumentées en mobilisant des notions économiques, juridiques ou managériales et les méthodologies adaptées aux situations proposées C4. Etablir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique C5. Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée alternance sous contrat d'apprentissage en entreprise	Epreuve E3 (coef 3) ponctuelle écrite en fin de deuxième année 4H00	Evaluation durée	Culture économique, juridique, managériale	
condition de validation pour l'obtention du diplôme							

Capacité à émettre un avis constructif sur un projet, des informations.
Capacité à prendre du recul.
Capacité à faire émerger des idées nouvelles
Capacité à penser collectif, à renforcer la cohésion.
"Seul on va plus vite, ensemble on va plus loin"
Capacité à s'intégrer au sein d'une équipe, à collaborer en bonne intelligence et fédérer l'équipe pour atteindre un objectif commun
Capacité à savoir prendre du recul pour analyser ses émotions et celles des autres pour ne pas les subir.
Capacité à se mettre au service de l'entreprise, de ses collègues mais aussi capacité à se mettre au service du client.
Capacité à argumenter et contre argumenter, à vendre ses idées, à convaincre.
Capacité à écouter, rebondir et interagir.
Capacité à s'adapter à des personnes, à des situations changeantes, en évolution.
Capacité à être proactif, audacieux, force de proposition, aller vers le Maître d'Apprentissage.
Capacité à s'exprimer clairement, à délivrer un message précis, concis, structuré et clair.
Capacité à être autonome (agir seul)
Capacité à se faire confiance et à avoir confiance en l'autre.
Capacité à voir le chemin pour atteindre l'objectif.
Capacité à prioriser, à identifier les choses essentielles des autres qui le sont moins.

Description des modalités d'acquisition de la certification par capitalisation des blocs de compétences et/ou par correspondance :

Le référentiel d'évaluation est organisé en unités constitutives d'un ensemble de compétences et connaissances cohérent au regard de la finalité du diplôme. Il peut comporter des unités dont l'obtention est facultative. Chaque unité correspond à un bloc de compétences et à une épreuve.

Les candidats s'inscrivent à l'examen du diplôme. Ceux qui ont préparé le diplôme dans le cadre de la formation professionnelle continue ou de la validation des acquis de l'expérience reçoivent de manière automatique, pour les unités du diplôme qui ont fait l'objet d'une note égale ou supérieure à 10 sur 20 ou d'une validation des acquis de l'expérience, une attestation reconnaissant l'acquisition des compétences constitutives de ces unités du diplôme, et donc des blocs de compétences correspondants. Ceux qui ont préparé le diplôme par une autre voie reçoivent cette attestation s'ils en font la demande.

Le diplôme est obtenu par l'obtention d'une note moyenne supérieure à 10/20 à l'ensemble des épreuves. Le candidat ayant déjà validé des blocs de compétences peut être dispensé des épreuves correspondantes.