

# BTS



## Négociation Digitalisation Relation Client

### RYTHME & DURÉE

- Rythme : 2 jours en formation (lundi et mardi) et 3 jours en entreprise
- Durée : 1350 h/ 2 ans
- Date de début : intégration de juillet à fin décembre

### ADMISSION

Les bacheliers généraux et technologiques peuvent postuler à cette formation ainsi que les bacs professionnels.

### OBJECTIF

Le titulaire du BTS NDRC, est un manager commercial qui gère l'intégralité de la relation client, de la prospection à la fidélisation en présentiel, à distance et en e-relation. Professionnel de la négociation commerciale, il pilote et organise l'activité, prospecte, négocie et assure les ventes. Il contribue au développement commercial de son entreprise. En lien direct avec le client, le titulaire du BTS NDRC est un vecteur de communication interne et externe, intervenant également dans la chaîne de valeur de ses clients pour favoriser leur développement.

### FORMATION

1. 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
2. Relation client à distance et digitalisation
  - ▲ Maîtriser la relation omnicanale
  - ▲ Animer la relation digitale
  - ▲ Développer la relation client en e-commerce
3. 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

- Pas de frais d'admission
- Pas de frais de dossier
- Formation intégralement prise en charge par l'OPCO de l'entreprise



## LES DÉBOUCHÉS

Le titulaire du BTS NDRC est opérationnel dès sa sortie d'études. Il peut se tourner vers de multiples secteurs d'activité.

Les emplois auxquels il peut prétendre relèvent tous de la fonction commerciale. Il peut être prospecteur ou téléprospecteur, animateur des ventes ou de réseau. En relation directe avec la clientèle, il peut être guichetier, vendeur, commercial ou technico-commercial, téléconseiller, chargé de clientèle ou télévendeur dans de multiples domaines (banque assurance, immobilier...)

## LES POURSUITES D'ÉTUDES

- ▲ Licences professionnelles
- ▲ Écoles supérieures de commerce
- ▲ Institut Universitaire Professionnalisé

## L'EXAMEN

## MODULE DE FORMATION

- ▲ E1 : Culture générale et expression : Communiquer par écrit ou oralement
- ▲ E2 : Communication en langue vivante étrangère : anglais
- ▲ E3 : Culture économique, juridique et managériale
- ▲ E4 : Relation client à distance et digitalisation
- ▲ E5 : Relation client et négociation vente
- ▲ E6 : Relation client et animation de réseaux

ÉPREUVES	DURÉE	COEFF
Culture Générale et Expression - <i>Écrit</i>	4 h	3
Culture économique, juridique et managériale - <i>Écrit</i>	4 h	3
Relation client et négociation vente - <i>Oral</i>	40 mn + 1h	5
Communication en langue vivante étrangère 1 - <i>Oral</i>	30 mn + 30 mn	3
Relation client à distance et digitalisation - <i>Écrit et pratique</i>	3h + 40 mn	4
Relation client animation réseaux - <i>Oral</i>	40 mn	3
Communication en langue vivante étrangère 2 - <i>Oral (épreuve facultative)</i>	20 mn	1