

BTS N.D.R.C. Négociation et Digitalisation de la Relation Client



 Formation en 2 ans, à **temps plein** ou par **alternance**

 Conditions d'accès, qualités requises

- Être titulaire d'un baccalauréat d'enseignement technologique, professionnel ou général.
- Avoir le sens du contact, être à l'écoute, savoir s'adapter et faire preuve d'empathie.
- Être mobile et disponible.
- Avoir l'esprit d'équipe, faire preuve d'initiative et aimer les challenges.

Devenir un expert de la relation client sous toutes les formes (face à face, à distance, e-relation)

 Perspectives professionnelles

Commercial terrain, téléconseiller, télévendeur, conseiller de clientèle, chargé d'affaires, agent commercial, commercial site e-commerce, animateur réseau, animateur des ventes e-commerce, négociateur...

FORMATION TEMPS PLEIN organisée par le Département Temps Plein du CAMPUS SACRE-COEUR LA SALLE : 16 SEMAINES DE STAGES SUR LES 2 ANNÉES

Ces stages doivent permettre l'élaboration et la mise en place d'un projet commercial en partenariat avec une entreprise, sous forme de journées de missions et de stages.

Encadrement : Notre équipe pédagogique est constituée d'enseignants habilités à faire passer les épreuves de CCF.

FORMATION PAR ALTERNANCE EN CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, organisée par le Département Alternance du CAMPUS SACRE-COEUR LA SALLE

La formation est répartie entre une pratique professionnelle, (3 jours par semaine en entreprise) et une formation théorique (2 jours par semaine en cours).

Encadrement : Notre équipe pédagogique est constituée de formateurs spécialisés d'un niveau BAC +4 requis ou de niveau certifié Education Nationale.



Comment s'inscrire ?

En temps plein

Se connecter sur www.parcoursup.fr et suivre la procédure d'inscription.

En alternance

Demander et compléter un dossier d'inscription et le retourner avec les documents suivants :

- Une photo d'identité
- Un CV récent
- Une lettre de motivation
- Les bulletins de notes de *première* et *terminale*



Pour toute information complémentaire :
tél. : 02 41 81 42 01

BTS N.D.R.C. - Négociation et Digitalisation de la Relation Client



Objectifs du métier

Le titulaire du BTS NDRC exerce son activité dans tout type d'organisation proposant des biens ou des prestations de services dès lors qu'elle met en oeuvre une démarche commerciale. Cette activité est regroupée au sein de trois grands pôles couvrant les différentes formes de relation client : relation client et négociation/vente ; relation client à distance et digitalisation ; relation client et animation de réseaux.



Le programme

CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION

Appréhender et réaliser un message écrit : respecter les contraintes de la langue écrite, synthétiser des informations, répondre de façon argumentée à une question posée. Communiquer oralement : s'adapter à la situation, organiser un message oral.

LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE 1

Anglais : Compréhension et utilisation de la langue écrite et orale dans un cadre culturel et commercial.

LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE 2 (Temps plein)

Facultative : Espagnol
Allemand (en fonction de l'effectif)

CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGERIALE

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 ; établir un diagnostic préparant une prise de décision stratégique ; exposer des analyses et propositions de manière cohérente et argumentée.

ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

• **Relation Client et Négociation Vente** : Développement de clientèle, négociation, vente et valorisation de la relation client, animation de la relation client, veille et expertise commerciales, cibler et prospecter la clientèle, négocier et accompagner la relation client, organiser et animer un événement commercial, exploiter et mutualiser l'information commerciale.

• **Relation Client à distance et Digitalisation** : Gestion de la relation client à distance, maîtrise de la relation omnicanale (face à face, à distance, e-relation), gestion et animation de la relation client digitale, gestion et développement de la relation client et de la vente en e-commerce.

• **Relation Client et Animation de réseaux** : Animation de réseaux de distributeurs, implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs, animation de réseaux de partenaires, développer et piloter un réseau de partenaires, création et animation de réseaux de vente directe.

• **Atelier de professionnalisation** : Activités et projet en lien avec les périodes de formation en entreprise.



Examen de fin de formation

Intitulé	Coef	TEMPS PLEIN		ALTERNANCE	
		Mode	Durée	Mode	Durée
E1 - Culture générale et expression	3	Écrit	4 h	Écrit	4 h
E2 - Communication en Langue vivante étrangère 1	3	Oral	30 min	Oral	30 min
E3 - Culture économique, juridique et managériale	3	Écrit	4 h	Écrit	4 h
E4 - Relation Client et Négociation-vente	5	CCF *		Oral	1 h
E5- Relation Client à distance et Digitalisation	4	Écrit + pratique	3 h + 40 min	Écrit + pratique	3 h + 40 min
E6 - Relation Client et Animation de réseaux	3	CCF *		Oral	40 min
EF1 - Communication en Langue vivante étrangère 2 (facultatif)		Oral	20 min	Oral	20 min

* Contrôle en cours de formation