

# BTS NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

## Niv. 5

Formation sous contrat d'apprentissage ou contrat de professionnalisation



Le(la) titulaire du **BTS NDRC** est un(e) **commercial(e) généraliste**, capable d'exercer dans tous secteurs d'activités et dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle (B to B, B to C, B to G), quelle que soit la forme de la relation client (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité.

Le(la) titulaire du **BTS NDRC accompagne** le client / usager tout au long du processus commercial et **intervient sur l'ensemble des activités** avant, pendant et après l'achat : **conseils, prospection**, animation, devis, veille, visites, négociation-vente/achat, **suivi** après-vente / achat. Cet **accompagnement** se fait directement ou via un réseau de partenaires.

13



### Objectifs

**Niveau visé** : Niveau 5 : Bac + 2

- Développer, asseoir, accompagner un portefeuille clients et optimiser leur valeur à vie
- Installer une communication unifiée avec les clients dans le respect des procédures définies par l'organisation et dans la cadre d'un contact multicanal
- Encadrer et animer une équipe de téléacteurs
- Participer à la communication web tant sur le contenu que dans l'animation de communautés
- Intervenir sur tout le processus commercial de vente en e-commerce
- Développer le chiffre d'affaires et la part d'implantation des produits



### Prérequis

Niveau 4 (Baccalauréat Général, Technologique ou Professionnel, Titre Professionnel, ...)

Conditions particulières liées à l'expérience professionnelle, nous consulter



### Programme

- Pôle 1 : Relation client et négociation vente opérations commerciales
- Pôle 2 : Relation client à distance et digitalisation
- Pôle 3 : Relation client et animation de Réseaux
- Atelier de professionnalisation
- Culture générale et expression
- Langue vivante étrangère : Anglais
- Culture économique, juridique et managériale



## Débouchés

- Conseiller(ère) Vendeur(euse) ; Représentant(e)
- Commercial(e) Terrain ; Négociateur(trice)
- Animateur(trice) Commercial(e) site e-commerce
- Conseiller(ère) Client à distance
- Chargé(e) d'Affaires



## Qualités requises

- Sens aigu du service et de l'expérience client
- Autonomie ; Confiance en soi ; Capacité d'écoute ; Sens de l'objectif ; Gestion du stress
- Agilité pour la gestion des activités relevant de la relation client à distance et digitalisée
- Esprit fédérateur et capacité à gérer des situations complexes / conflictuelles
- Capacité à s'intégrer dans un groupe, à travailler en équipe et animer un groupe de travail



## Durée, modalités, délais d'accès

- 1 350 heures maxi en CFA => 2 ans maxi
- Durée aménagée selon diplôme et expérience (nous consulter)
- 12 h à 16 h en CFA par semaine
- Entrée possible de Sept. à Déc. (Situation particulière : nous contacter)



## Méthodes pédagogiques

- Cours magistraux dispensés au travers d'activités heuristiques (Pistes de réflexion sur le thème étudié)
- Activités démonstratives
- Activités applicatives
- Activités en salles spécialisées
- Recours aux outils numériques et digitaux tout au long du parcours



## Modalités d'évaluation

- Pendant la formation, évaluations régulières dans chaque matière et bilans semestriels nécessaires à l'élaboration du livret scolaire
- Pour la validation du diplôme : Examen final avec la présentation aux épreuves ponctuelles écrites, orales et pratiques au terme du parcours de BTS



## Suite de parcours

- Licence Professionnelle dans le domaine Commercial, Marketing
- Licence Économie Gestion – Sciences de Gestion
- École Supérieure de Commerce ou de Gestion



## Equivalences

Pour partie, les Titres Professionnels délivrés par le Ministère du Travail comprennent des compétences équivalentes au BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client :

- Titre Professionnel Négociateur(trice) Technico-Commercial(e)



## Bloc de compétences

Présentation des blocs du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client :

<https://www.francecompetences.fr/recherche/mcp/38368>



## Passerelles

<https://www.onisep.fr/Ressources/Univers-formation/Formations/Post-bac/classe-passerelle-vers-un-bts-pour-eleve-titulaire-d-un-baccalaureat-professionnel>



## Accessibilités

Si vous êtes en situation de handicap, n'hésitez pas à prendre contact avec notre Référent Handicap pour une présentation des mesures dédiées.



## Tarif

- Gratuité de la formation (Prise en charge par l'OPCO)



## Taux de réussite

100 %



## Taux de satisfaction

95 %



## Contact

Formatrice Référente : Mme Line NOUYRIGAT – [l.nouyrigat@formation-de-la-salle.com](mailto:l.nouyrigat@formation-de-la-salle.com)

Référente Apprentissage : Mme Magali LEFEVRE – [m.lefevre@formation-de-la-salle.com](mailto:m.lefevre@formation-de-la-salle.com)