

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.

12



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 Economique, 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)
- Accès : voie de l'alternance : Contrat d'apprentissage ou Contrat de professionnalisation



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

89 %



Taux de satisfaction

83 %



Contact

Formatrice Référente : Mme Line NOUYRIGAT – l.nouyrigat@formation-de-la-salle.com

Référente Apprentissage : Mme Magali LEFEVRE – m.lefevre@formation-de-la-salle.com