BTS NDRC

Négociation & Digitalisation de la Relation Client

RÉGLEMENT D'EXAMEN

Épreuves	Coefficient	Forme	Durée
E1 | Culture générale et expression	4	écrite	3 h
E2 | Communication en Langue vivante étrangère	3	orale	30 min
E3 | Culture économique, juridique et managériale	3	écrite	4 h
E4 | Relation client et négociation-vente	5	orale	Prépa 40 min + 40 min oral
E5 | Relation client à distance et digitalisation	4	épreuve écrite pratique	3 h 40 min
E6 | Relation client et animation de réseaux	3	orale	40 min
Épreuve facultative | Langue vivante étrangère 2 Engagement étudiant	orale	20 min + 20 min	

OUTILS PÉDAGOGIQUES

- Livre Numérique Nathan
- Écrans interactifs et équipements informatiques
- Accès certifications : TOEIC, certificat Voltaire, Linguaskill, Wordpress, ChatGPT 4, Google Education, Suite Adobe

+ un IPad mis à ta disposition pendant toute la durée de ta formation

BTS NDRC

Négociation & Digitalisation de la Relation Client

BTS NDRC

Négociation & Digitalisation de la Relation Client

www.alternancia.fr

Certification de Niveau 5 - 120 ECTS - bac+2 délivrée par le MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION. Code RNCP n°34040

CONDITIONS D'ACCÈS

BAC général, technologique ou professionnel, DAEU et/ou expérience professionnelle de 3 années

LA FORMATION

Le diplômé du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client est un professionnel polyvalent en commerce, apte à travailler dans divers secteurs et types d'organisation, et à interagir avec une variété de clientèles (BtoB, BtoC, BtoG). En tant qu'expert en gestion de la relation client sous toutes ses formes, le technicien supérieur NDRC maîtrise l'approche omnicanal, gérant efficacement plusieurs points de contact pour renforcer la proximité avec les clients.
Il joue un rôle crucial dans l'augmentation, le soutien et l'optimisation de la valeur à vie des segments de clientèle ciblés. En tant que point de contact principal avec le client, il agit comme un canal essentiel de communication interne et externe, contribuant également au développement de la chaîne de valeur de ses clients.

LES MISSIONS :

- Négociation-vente en face à face.
- Gestion de la relation client à distance et digitalisation.
- Animation de réseaux de clients

Durée

- **La formation est dispensée sur 2 ans**

Statut

- **Contrat de professionnalisation**
- **Contrat d'apprentissage**

Alternance de jours de cours et de jours en entreprise

Objectifs

- **Maîtriser les fondamentaux du commerce, y compris les techniques de négociation et de commercialisation.**
- **Développer l'activité de l'entreprise, ce qui comprend : la prospection et la recherche de nouveaux clients potentiels, et la signature de nouveaux contrats.**
- **Fidéliser la clientèle existante.**

PROGRAMME DE LA FORMATION

CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION

- Appréhender et réaliser un message écrit
- Communication orale

COMMUNICATION EN LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE

- Compréhension de documents écrits
- Production et interactions orales

CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE

- Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée
- Exploiter des bases documentaires
- Proposer de solutions argumentées
- Construire des diagnostics préparant la prise de décision stratégique
- Énoncer ses analyses et propositions de manière cohérente et argumentée de solutions

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

RELATION CLIENT À DISTANCE ET DIGITALISATION

- Gérer la relation client à distance
- Gérer la e-relation
- Gérer la vente en e-commerce
- Wordpress et Prestashop

RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX

- Animer les réseaux de distributeurs
- Animer les réseaux de partenaires
- Animer les réseaux de vente directe

ATELIER DE PROFESSIONNALISATION

- Expérimentation des techniques et des pratiques professionnelles
- Accompagnement dans son développement professionnel
- Atelier bureautique
- Atelier droit et veille juridique
- Atelier management
- Atelier marketing
- Atelier savoir rédactionnel de la communication
- Atelier Sketch de vente

Débouchés

- **Commercial.e**
- **Négociateur.trice**
- **Chargé.e d'affaires ou de clientèle**
- **Technico-commercial.e**
- **Conseiller.ère clientèle**
- **Assistant.e e-commerce**
- **Commercial.e e-commerce**
- **Chef.fe de secteur**

+ Langue des Signes Française (LSF) en LV2 sur tous nos campus