

# BTS NDRC NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

**BAC+2**

TITRE RECONNU PAR L'ÉTAT  
DE NIVEAU 4

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Le titulaire du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client a pour perspective d'être le premier interface entre l'entreprise et son marché.
- C'est un commercial généraliste, capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités et dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle, quelle que soit la forme de la relation client et dans toute sa complexité.
- Il sait gérer de multiples points de contact pour installer une plus grande proximité avec les clients.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Cours alternant des apports théoriques et des exercices pratiques.
- L'équipe pédagogique est constituée d'enseignants et de professeurs diplômés, intervenant dans des matières de tronc commun ou des spécialités.

## RYTHME PÉDAGOGIQUE

**DURÉE** : 2 ans.

**RYTHME D'ALTERNANCE** : 19 semaines d'école 33 semaines en entreprises. Rythme de formation permettant de concilier une immersion professionnelle et une formation **complète**.

## SES MISSIONS HABITUELLES

- Le titulaire du BTS NDRC exerce son activité dans des organisations ou entreprises qui proposent des biens et / ou des services à une clientèle de particuliers ou de professionnels (utilisateurs, prescripteurs, revendeurs).
- Il participe à la gestion de la relation client dans sa globalité, de la prospection jusqu'à la fidélisation et il contribue ainsi à la croissance du chiffre d'affaires, à l'organisation et à la politique commerciale de l'entreprise.
- Il veille à la maîtrise des technologies de l'information et de la communication autour d'une équipe de vente développant une démarche active en direction de la clientèle.

## CONDITIONS D'ADMISSION

- Baccalauréat obtenu\*
- Dossier scolaire
- Entretien individuel

\*Autre profil : contactez-nous

## PUBLIC

- Etudiants
- Salariés (reconversion, promotion)
- Demandeurs d'emplois
- Accessibilité aux publics en situation de handicap

## PROFIL

- Capacité d'écoute
- Sens de la communication
- Aptitude à la négociation
- Disponibilité et dynamisme
- Sens des responsabilités
- Organisation

## VOTRE PROGRAMME

DURÉE DE FORMATION : 2 ANS

- **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 évènement commercial
  - > Exploiter et mutualiser l'information commerciale
- **RELATION CLIENT À DISTANCE ET DIGITALISATION**
  - > Gestion de la relation client à distance
  - > Gestion de la e-relation
  - > Gestion de la vente en e-commerce
  - > Maîtriser la relation omnicanale
  - > Animer la relation client digitale
  - > Développer la relation client en e-commerce
- **RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX**
  - > Animation de réseaux de distributeurs
  - > Animation de réseaux de partenaires
  - > Animation de réseaux de vente directe
  - > Planter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
  - > Développer et animer un réseau de partenaires
  - > Créer et animer un réseau de vente directe
- **CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION**
  - > Synthétiser des informations
  - > Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture
  - > S'adapter à la situation
  - > Respecter les contraintes de la langue écrite
  - > Communiquer oralement
  - > Organiser un message oral
- **LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE**
  - > Compréhension de documents écrits
  - > Compréhension de l'oral
  - > Production et interactions écrites
  - > Production et interactions orales
- **CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE**
  - > Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale
  - > Proposer des solutions argumentées en mobilisant des notions et des méthodologies économiques, juridiques ou managériales
  - > Établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) en préparant une prise de décision stratégique
  - > Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée
- **OPTION WEBMARKETING / E-BUSINESS**

Pour les personnes en activité professionnelle ou ayant eu une activité professionnelle significative, la certification peut être obtenue par la formation ou la VAE (Validation des Acquis de l'expérience).

Pour ce type de parcours, consultez-nous !

Le programme est découpé en blocs de compétences. Chaque bloc peut être réalisé et validé de façon autonome et indépendante. L'examen se déroule alors sous forme ponctuelle. La moyenne à chaque bloc permet l'obtention du diplôme.

## À LA FIN DE LA FORMATION, VOUS OBTENEZ \*

Le diplôme d'Etat :  
BTS Négociation et Digitalisation  
de la Relation Client.

Code diplôme : 32031212

\* Sous condition de validation (voir règlement d'examen)

## EMPLOIS VISÉS

- Commercial(e)
- Chargé(e) de clientèle
- Animateur(trice) des ventes
- Responsable de secteur



ÉCOLE SUPÉRIEURE DE COMMERCE ET MANAGEMENT

*L'école d'aujourd'hui !*

02 97 64 66 69  
29 Rue René Lote  
56100 LORIENT

[www.ecole-supaffaires.fr](http://www.ecole-supaffaires.fr)

