

## BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC)



### GESTION, MANAGEMENT, RELATION CLIENT

#### Publics

Tout public

#### Conditions d'accès

- Être titulaire d'un baccalauréat ou d'un titre professionnel de niveau 4

#### Durée

- À partir de 1 100h de formation sur 2 ans

#### Modalités de formation

- Alternance hebdomadaire : 2 jours en centre de formation, 3 jours en entreprise.
- 4 semaines d'entraînement aux examens.
- Accompagnement et tutorat tout au long de la formation

#### Validation

- BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client diplôme de l'Éducation nationale, niveau 5
- Possibilités de certifications complémentaires en langue, en bureautique (TOEIC, TOSA, Voltaire...)

#### Type de contrat

- Contrat d'apprentissage
- Contrat de professionnalisation

#### Modalités de financement

- Gratuit pour l'alternant
- Prise en charge par Opérateur de Compétences de l'entreprise

#### Tarif

- A partir de 10 065 € selon de type de contrat

#### Poursuites d'études

- Licence professionnelle

#### Atouts

- Intégrer le monde de l'entreprise
- Être rémunéré
- Aucun frais de formation
- Employabilité accrue

#### Lieu de formation

- Limoges

## Objectifs

À l'issue de la formation, le titulaire du BTS « Négociation et Digitalisation de la Relation Client » est un **vendeur, négociateur, commercial, animateur de réseau/site e-commerce, téléconseiller, conseiller client à distance.**

Il est capable d'exercer dans **tous les secteurs d'activités** et 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.

Il **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.

Il est amené à **établir des relations avec les collaborateurs et partenaires** de l'organisation quel que soit le domaine fonctionnel (production, recherche et développement, marketing, financier, juridique, administratif, etc.).

## Contenu

Le référentiel de certification est découpé en blocs de compétences :

- **Bloc 1 : Relation client et négociation-vente** : prospection clientèle, négociation client, organisation et animation d'évènement commercial.
- **Bloc 2 : Relation client à distance et digitalisation** : gestion de la relation client à distance, de l'e-relation et de la vente en e-commerce.
- **Bloc 3 : Relation client et animation de réseaux** : Implantation et promotion de l'offre chez des distributeurs, développement et animation d'un réseau de partenaires, création et animation d'un réseau de vente directe.
- **Culture générale et expression** : communication écrite et orale.
- **Communication en langue vivante étrangère (anglais)** : Compréhension de documents écrits, productions et interactions orales.
- **Culture économique, juridique et managériale** : analyse de situations, exploitation d'une base documentaire, proposition de solutions argumentées.