

## Gestion, Management, Commercialisation, Communication BTS Négociation et digitalisation de la relation client (NDRC)



### Publics

- Tout public

### Conditions d'accès

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

### Durée

- Contrat de professionnalisation : 1 100 h
- Contrat d'apprentissage : 1 350 h

### Modalités de formation

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

### Validation

- Possibilités de certifications : TOSA, Voltaire, TOEIC

### Modalités de financement

- Contrat d'apprentissage
- Contrat de professionnalisation

### Tarif de référence\*

- Prise en charge de la formation par :
- Les opérateurs de compétence (OPCO)
  - CNFPT
  - Employeurs publics
- Gratuit pour l'alternant

### Lieu(x) de formation

- Lycée Marcel Pagnol

### Limoges

Contact : 05 55 12 31 31

## 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.

\*Retrouvez nos conditions générales de vente sur le site Internet

