

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Diplôme BAC + 2 en alternance à Dijon

Objectifs de la formation

Le titulaire du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client est un manager commercial qui gère l'intégralité de la relation client. Professionnel de la négociation commerciale, il pilote et organise l'activité commerciale, assure les ventes, le management de l'activité commerciale et met en œuvre la politique commerciale.

La digitalisation des activités commerciales conduit le titulaire du BTS NDRC à l'usage accru des sites web, des applications et des réseaux sociaux.



Cours à Dijon



Diplôme en 2 ans



2 jours d'école
3 jours en entreprise

Pour qui ?

Le BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC) est accessible à tout titulaire d'un bac (de préférence BAC général, BAC technologique STMG ou BAC pro métiers du commerce et de la vente).

Inscription via Parcoursup qui précise les attendus nationaux requis pour cette formation.

Rentrée
début septembre

Cursus 100% en
alternance

Cours 100% en
présentiel

Programme

Le BTS NDRC est une formation polyvalente qui comprend 1350 heures d'enseignements (cours, travaux dirigés, travaux pratiques) sur les deux années, soit 675 heures de cours par an.

Elle insiste particulièrement sur la relation client et les techniques de négociation.

Elle comprend les modules de formation suivants :

- **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**
 - Maîtriser la relation omnicanale
 - Animer la relation client digitale
 - Développer la relation client en e-commerce
- **Relation client et animation de réseaux**
 - Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
 - Développer et animer un réseau de partenaires
 - Créer et animer un réseau de vente directe
- **Appréhender et réaliser un message écrit**
 - Respecter les contraintes de la langue écrite
 - Synthétiser des informations
 - Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture
- **Communiquer oralement**
 - S'adapter à la situation
 - Organiser un message oral

- **Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée**
 - Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale
 - Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales
 - Établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique
 - Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée
- **Anglais**
 - Réactiver et acquérir du vocabulaire élémentaire et du vocabulaire propre à la profession
 - Développer des compétences orales de communication générale
 - Comprendre et produire des écrits culturels et professionnels

- **Entraînement à l'examen**

A noter : certains diplômes donnent droit à dispense de certaines unités du BTS NDRC (enseignements généraux notamment).

Les + ACCECE

- > Un CFA à taille humaine avec des classes de 16 élèves maximum
- > Accompagnement individualisé et personnalisé
- > Une pédagogie intégrant les techniques modernes d'apprentissage avec la gamification
- > Des cours attractifs et disponibles en ligne
- > Spécialisation du CFA dans les BTS professionnels du secteur tertiaire

Débouchés du diplôme

Le titulaire du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client est opérationnel dès sa sortie d'études. Il peut se tourner vers de multiples secteurs d'activité (les services, l'industrie) vers tout type d'organisation et de clientèle (particuliers, professionnels). Les emplois auxquels il peut prétendre relèvent tous de la fonction commerciale.

Il peut être :

- Prospecteur ou téléprospecteur
- Commercial ou technico-commercial
- Animateur des ventes ou de réseau
- Téléconseiller ou chargé de clientèle
- Guichetier
- Télévendeur dans de multiples domaines
- Vendeur

Évolutions de carrière

Après plusieurs années d'expérience, il peut évoluer vers des postes de chef des ventes, de responsable d'équipe ou de secteur.

Poursuites d'études

Le BTS NDRC conduit à la vie active.

Avec un bon dossier, le titulaire du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client peut poursuivre ses études principalement vers la licence pro commerce ou une licence L3 en sciences de gestion, en droit ou en communication.

Via les admissions parallèles, il a aussi la possibilité d'intégrer les écoles supérieures de commerce (ESC) ou les écoles de commerce et de gestion (ECG).