



# BTS (BAC +2)

## NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Niveau V, diplômante RNCP 38368



### Durée de la formation

24 mois



### Type de contrat

Apprentissage ou professionnalisation



### Rythme de l'alternance

2 jours / 3 jours



### Tarif de la formation

Prise en charge par l'employeur

## PRÉ-REQUIS

- Titulaire d'un Bac ou d'un diplôme de niveau 4 (ancien niveau IV)
- Bonne culture générale
- Expression orale et écrite de bon niveau
- Profil ayant le sens de l'objectif, être autonome et réactif
- Bonne communication et présentation

## CONDITIONS D'ADMISSION

- Dossier de candidature
- Entretien de motivation
- Tests d'aptitude

## OBJECTIFS

Le titulaire du BTS NDRC est un commercial généraliste expert de la relation client considéré sous toutes ses formes (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité.

Il communique et négocie avec les clients, exploite et partage les informations, organise et planifie l'activité, met en œuvre la politique commerciale.

Il contribue ainsi à la croissance du chiffre d'affaires de l'entreprise. Pour mener à bien les missions qui lui sont confiées, il doit maîtriser les nouvelles technologies de l'information et de la communication (réseaux sociaux, forums, site internet...).

## DÉBOUCHÉS

Superviseur / Responsable d'équipe / Animateur plateau / Manager d'équipe / Responsable e-commerce / Rédacteur web e-commerce / Responsable de secteur / Animateur commercial / Chef de réseau / Directeur de réseau / Responsable de réseau / Animateur de réseau / Responsable de zone

## POURSUITE D'ÉTUDE

- BACHELOR Européen Merchandising et Management Commercial option Communication et Webmarketing

Avec l'obtention de ce diplôme, une double certification peut être délivrée :

- Chargé de Développement Marketing et Commercial

## PROGRAMME

### Matières générales

- Culture & expression générale
- Langue vivante étrangère
- Culture économique, juridique et managériale

### Matières professionnelles

- Relation client et négociation-vente
- Relation client à distance et digitalisation
- Relation client et animation de réseaux

## MÉTHODES MOBILISÉES

Pour assurer le bon fonctionnement de la formation, l'apprenti bénéficie : de cours pédagogiques, de soutien scolaire, de cours en ligne, de mises en situation réelle dans les entreprises ainsi que d'un accompagnement personnalisé.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Diverses évaluations pédagogiques mensuelles
- Examens blancs
- Présentation à l'examen final