



Conditions d'accès

- BAC général, technologique ou professionnel, DAEU et/ou expérience professionnelle de 3 années

Inscription

- Sur dossier + entretien + tests
- Dossier de candidature en ligne sur e2se.fr

Accompagnement

- Définition de votre projet professionnel
- Ateliers de Techniques de Recherche d'Entreprises
- Coaching

DÉBOUCHÉS

- Commercial.e
- Négociateur.trice
- Chargé.e d'affaires ou de clientèle
- Technico-commercial
- Conseiller.ère clientèle
- Animateur.trice commercial site e-commerce
- Assistant.e responsable e-commerce
- Commercial.e e-commerce
- Commercia.e web-e-commerce
- Chef.fe de secteur

Poursuites dans cette filière :

- BAC+3 Responsable de Développement Commercial | France et International
- BAC+5 Manager Marketing et de la Performance Commerciale

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT



Certification de Niveau 5 - 120 ECTS délivrée par le MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION. Code RNCP n° 34030. Formation dispensée par E2SE Business School.

MISSIONS

Le titulaire du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client est un commercial généraliste, capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités et dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle (BtoB, BtoC, BtoG).

Le technicien supérieur NDRC est un expert de la relation client considérée sous toutes ses formes et dans toute sa complexité. Dans le cadre d'une stratégie omnicanal, il sait gérer de multiples points de contact pour installer une plus grande proximité avec les clients ; sa capacité à traduire leurs exigences de plus en plus élevées en solutions adaptées lui permet d'instaurer des relations durables de confiance. Il doit désormais asseoir, développer, accompagner et optimiser la valeur à vie des différents segments visés. En lien direct avec le client, le titulaire du BTS NDRC est un vecteur de communication interne et externe. Il intervient également dans la chaîne de valeur de ses clients pour favoriser leur développement.

Les activités du titulaire du BTS NDRC sont regroupées au sein de trois grands pôles couvrant les différentes formes de relation client : Relation client et négociation-vente / Relation client à distance et digitalisation / Relation client et animation de réseaux.

Leur mise en oeuvre peut varier selon la taille, l'organisation des entreprises, les processus commerciaux, la nature et la complexité des produits ou des services commercialisés.

OBJECTIFS

Dans le cadre de ce BTS NDRC vous développerez vos compétences :

- Dans l'apprentissage des fondamentaux du commercial et les techniques de négociation et de commercialisation associées.
- Dans le développement de l'activité de votre entreprise (Prospection, recherche de potentiels nouveaux clients, signatures de nouveaux contrats.)
- Dans la fidélisation de votre clientèle actuelle.

INFORMATIONS

Statuts de la formation

En alternance :

- Contrat de professionnalisation
 - Contrat d'apprentissage
- Alternance de jours de cours et de jours en entreprise (3 rythmes existants)*

En initial :

- Formation initiale - Étudiant
- Cours et périodes de stage en entreprise*

Compte Personnel de Formation (CPF)

Cours et périodes de stage en entreprise

Outils pédagogiques

- Plateforme : Office 365
- Enseignement à distance : TEAMS
- Équipements informatiques dont salles MAC, rétroprojecteurs
- E-learning : GoFluent, Voltaire, ScholarVox-Cyberlibris
- Accès certifications : TOEIC, Voltaire, ENI...

Durée de la formation

- La formation est dispensée sur 2 ans

Enseignement Général

■ CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION

- Appréhension et réalisation d'un message écrit
- Communication orale

■ COMMUNICATION EN LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE

- Compréhension de documents écrits
- Production et interactions orales

■ CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE

- Analyse des situations auxquelles l'entreprise est confrontée :
- Exploitation de bases documentaires
- Proposition de solutions argumentées
- Construction des diagnostics préparant la prise de décision stratégique,
- Énonciations de ses analyses et propositions de manière cohérente et argumentée de solutions

Enseignement Professionnel

■ 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

■ 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
- Wordpress et Prestashop

■ RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX

- Animation de réseaux de distributeurs
- Animation de réseaux de partenaires
- Animation de réseaux de vente directe

■ ATELIER DE PROFESSIONNALISATION

- Expérimentation des techniques et des pratiques professionnelles
- Accompagnement dans son développement professionnel
- Atelier bureautique
- Atelier droit et veille juridique
- Atelier management
- Atelier marketing
- Atelier savoir rédactionnel de la communication
- Atelier Sketch de vente

RÈGLEMENT D'EXAMEN

Épreuves	Coefficient	Forme	Durée
E1 Culture générale et expression	3	écrite	3 h
E2 Communication en Langue vivante étrangère	3	orale	30 min + 30 min
E3 Culture économique, juridique et managériale	3	écrite	4 h
E4 Relation client et négociation-vente	5	orale	Prépa + 40 min
E5 Relation client à distance et digitalisation	4	épreuve écrite + pratique	3 h + 40 min
E6 Relation client et animation de réseaux	3	orale	30 min
Épreuve facultative Langue vivante étrangère 2 Engagement étudiant		orale	20 min + 20 min