

NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

DIPLÔME D'ÉTAT N° 32031212 - RNCP N° 38368



Niveau Bac + 2
5 CEC (*Cadre européen des certifications*)



Durée
2 ans



Public visé
Étudiants - demandeurs d'emploi - salariés et professionnels du secteur



Prérequis
Candidats titulaires d'un diplôme de niveau 4 du CEC ou d'un diplôme équivalent à l'obtention de 120 ECTS



Rythme
Initial ou alternance



Méthode pédagogiques
Cours théoriques, TD et TP
Étude de cas et mise en situations professionnelles, projets individuels et en groupes, initiation aux outils et logiciels spécialisés

Le BTS est un diplôme national d'Etat de niveau bac+2.

- Le calendrier des épreuves communes est fixé par le Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche.
- Les documents d'examen (convocation, instructions et relevé de notes) seront communiqués via le compte Cyclades des candidats.
- Pour plusieurs spécialités, le BTS relève d'une organisation interacadémique : l'académie d'origine du candidat (centre de formation ou académie de résidence) gère les inscriptions et la remise des diplômes en fin de session.
- L'académie de gestion, désignée par le Ministère de l'Enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation, est chargée de l'organisation de l'examen (en liaison avec l'académie d'origine pour certaines épreuves spécifiques), de convoquer les candidats et d'envoyer le relevé de notes.

Le **BTS NDRC (Négociation et Digitalisation de la Relation Client)** forme des commerciaux spécialisés dans la relation client, capables d'évoluer dans un environnement digitalisé et multicanal.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Gérer et négocier avec les clients :**
Construire une relation durable grâce à des techniques de négociation efficaces.
- Digitaliser la relation client :**
Utiliser les outils numériques et les réseaux sociaux pour prospecter et fidéliser.
- Analyser le marché et la clientèle :**
Exploiter les données clients pour adapter les stratégies commerciales.
- Assurer un suivi client de qualité :**
Garantir la satisfaction et la fidélité grâce à un service adapté.

PROGRAMME

Matières générales :

- Culture générale et expression.
- Anglais.
- Culture économique, juridique et managériale (CEJM).

Matières professionnelles :

- Relation client et négociation : identification des besoins, vente, fidélisation.
- Animation des réseaux : prospection digitale, CRM, stratégie omnicanal.
- Gestion de projet commercial : analyse de marché, construction d'offres commerciales.

PERSPECTIVES D'EMPLOI

- Chargé de clientèle ou de développement commercial.
- Conseiller commercial.
- Technico-commercial.
- Responsable e-commerce.

LES POINTS FORTS DU BTS NDRC EN ALTERNANCE

- Formation rémunérée :**
En apprentissage, vous bénéficiez d'une rémunération basée sur votre âge et votre progression dans le cursus.
- Expérience pratique solide :**
L'alternance permet de travailler sur des projets réels en entreprise, renforçant votre employabilité.
- Insertion facilitée :**
Grâce à votre immersion professionnelle, vous êtes opérationnel dès la sortie du BTS.
- Réseautage professionnel :**
L'apprentissage favorise la création de relations professionnelles utiles pour l'avenir.
- Double accompagnement :**
Vous êtes soutenu par des enseignants en centre de formation et par un tuteur en entreprise.
- Adaptation aux besoins du marché :**
En entreprise, vous apprenez les outils et techniques en usage, souvent différents des cours théoriques.

Le **BTS NDRC** est une formation complète et polyvalente qui offre de nombreuses opportunités professionnelles dans le domaine commercial et digital. Si vous êtes à la recherche d'une carrière dynamique et évolutive, ce diplôme pourrait être le choix idéal pour vous.

Ne manquez pas cette chance de vous former aux compétences les plus recherchées par les entreprises d'aujourd'hui et de demain.