



## BTS - NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

BTS NDRC - Brevet de Technicien Supérieur, diplôme de niveau BAC+2



### Accessible en :

- contrat d'apprentissage
- contrat de professionnalisation



### Lieux :

- Aulnoy-lez-Valenciennes, Lens



### Durée et rythme :

- 2 ans
- 2 jours en centre de formation / 3 jours en entreprise



### Contacts :

#### Aulnoy-lez-Valenciennes

03 27 51 35 15

contact@tertiaformationccihdf.com

#### Lens

03 21 79 42 42

apprentissage@siadep.com



## OBJECTIF

Le BTS NDRC, Négociation et Digitalisation de la Relation Client, a pour objectif de former les vendeur(se)s et managers commerciaux en charge de la relation client dans son intégralité.

De la prospection à la fidélisation, vous contribuerez à la croissance du chiffre d'affaires de l'entreprise tout en respectant sa politique commerciale. Dans un contexte de digitalisation des activités commerciales, vous serez amené à appréhender la relation client par de nouveaux canaux : sites web, applications et réseaux sociaux sans pour autant oublier le terrain.

L'acquisition des fondamentaux des techniques commerciales et d'une culture numérique est indispensable pour la nouvelle génération de commerciaux 3.0.

## CAPACITÉS REQUISES

- Etre dynamique
- Avoir l'esprit d'analyse
- Avoir un attrait pour les nouvelles technologies
- Savoir prendre des décisions
- Etre persévérant(e)
- Aimer travailler en équipe
- Avoir une bonne présentation
- avoir des qualités de communication orale et écrite

## DÉBOUCHÉS

- Commercial(e)
- Conseiller(ère) commercial(e)
- Chargé(e) de clientèle
- Commercial(e) e-commerce
- Conseiller(ère) client à distance

## ADMISSION

Être titulaire d'un des diplômes suivants :

- Baccalauréat général
- Baccalauréat technologique
- Baccalauréat professionnel
- Diplôme classé ou homologué niveau 4 (BAC)

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Épreuves écrites, orales et cas pratique

## VALIDATION

Brevet de Technicien Supérieur de niveau BAC+2 (niveau 5)

## CONTENU DE LA FORMATION

### ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL

- Culture générale et expression française
- Communication en langue vivante étrangère
- Culture économique, juridique et managériale

### RELATION CLIENT ET NÉGOCIATION VENTE

- Développement de la clientèle
- Négociation, vente et valorisation de la relation client
- Animation de la relation client
- Veille et expertise commerciale

### RELATION CLIENT À DISTANCE ET DIGITALISATION

- Gestion de la relation client à distance
- Gestion de la e-relation client
- Gestion de la vente e-commerce

### RELATION CLIENT À DISTANCE ET ANIMATION DE RÉSEAUX

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

+60 formations en alternance

2 400 entreprises partenaires

+400 formateurs

87 % taux de réussite aux examens

81 % taux d'insertion professionnelle

+2 300 apprentis alternants

### Le Pack Alternance

- infos sur les métiers
- infos sur l'alternance
- accompagnement personnalisé
- techniques de recherches d'emploi
- accès aux offres de nos partenaires