



institut tertiaire par alternance

Retrouvez-nous sur www.itpa.fr

BTS NDRC

NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

LES METIERS COMMERCIAUX CONNAISSENT UNE PROFONDE MUTATION DUE AUX NOUVELLES TECHNOLOGIES ET NOTAMMENT A LA DEMATERIALISATION DES ECHANGES. CELA MODIFIE LA RELATION ENTRE LE CLIENT ET LE PRODUIT ET DONC LES ATTENTES DU CONSOMMATEUR PAR RAPPORT AU PROFESSIONNELS AUXQUELS IL S'ADRESSE. PAR CONSEQUENT LE COMMERCIAL DOIT NOUER UN NOUVEAU TYPE DE PROXIMITE AVEC LE CLIENT BASEE SUR UNE CONNAISSANCE PLUS PRECISE DE SES BESOINS ET DE SES ATTENTES ET DE LEUR EVOLUTION. IL DOIT DONC S'INSERER DANS UNE STRATEGIE COMMERCIALE MULTICANAL BASEE EN PARTICULIER SUR UNE PARFAITE MATRISE DES OUTILS DIGITAUX UTILISES AUJOURD'HUI. LE NOUVEAU BTS NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT (NDRC) QUE NOUS VOUS PROPOSONS S'INSCRIT PARFAITEMENT DANS CETTE EVOLUTION DES METIERS COMMERCIAUX.

LES SECTEURS D'ACTIVITÉ CONCERNÉS

■ Tout type d'entreprise.

LES DÉBOUCHÉS

■ Après un BTS NDRC, vous pourrez postuler à des postes de prospecteur, vendeur, responsable de secteur, commercial, télévendeur, commercial, e-commerce, commercial.

PRINCIPALES TÂCHES PROFESSIONNELLES

■ Le technicien supérieur en négociation et digitalisation de la relation client maîtrise les techniques de vente et de gestion de la relation client dans le cadre d'une stratégie commerciale relationnelle incluant la digitalisation de la relation client. Il met en œuvre la politique commerciale de l'entreprise :

- ♦ Organisation et management de l'activité commerciale.
- ♦ Production de l'information commerciale.

■ Il peut intervenir dans la mise en place d'études et d'analyses et participe au développement de projets.

LA FORMATION

■ Le BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client est un diplôme d'Etat de Niveau Bac+2.

■ Cette formation est réalisée en alternance (contrat de professionnalisation ou contrat d'apprentissage ou stagiaire en formation professionnelle).

■ Sa durée est de 24 mois (3 jours en entreprise, 2 jours en cours ITPA).

■ Elle s'adresse aux jeunes après le bac ou ayant une formation de niveau IV. Pour les adultes un niveau bac ou 1^{ère} expérience dans le domaine est demandé.

CONDITIONS D'INSCRIPTION

■ Après un Bac. Le recrutement s'effectue sur dossier avec entretien individuel.

PROGRAMME D'ÉTUDES EN ALTERNANCE

1100 heures de formation sur 2 ans.

ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL

CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION

- ♦ L'objectif est de rendre les étudiants aptes à une communication efficace dans la vie courante et dans la vie professionnelle à tous les niveaux : relations dans l'entreprise et à l'extérieur, relations avec la clientèle ou la hiérarchie. Le but est aussi d'améliorer l'expression écrite et orale, de façon à rendre les candidats capables de rédiger rapports et notes de synthèse, et de faire des exposés sur des sujets d'actualité. Les techniques du résumé, de la discussion et de la synthèse de documents préparent à l'épreuve écrite de l'examen.

ANGLAIS

- ♦ Développer la production, la compréhension de la langue anglaise à l'écrit et à l'oral. Entraînement appliqué au domaine professionnel. Apprendre à communiquer et à argumenter dans une situation professionnelle donnée. Préparation à l'examen oral (30 mn).

CULTURE ECONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGERIALE

- ♦ L'intégration de l'entreprise dans son environnement
- ♦ La régularisation de l'activité économique
- ♦ L'organisation et l'activité de l'entreprise
- ♦ L'impact du numérique sur la vie de l'entreprise
- ♦ Les mutations du travail
- ♦ Les choix stratégiques de l'entreprise

ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL

RELATION CLIENT ET NEGOCIATION VENTE

- ♦ Développement d'un portefeuille client
- ♦ Proposition de solutions et de conseils adaptés aux clients
- ♦ Organisation et animation d'événements commerciaux.
- ♦ Exploitation et enrichissement des informations commerciales en utilisant les outils appropriés.

RELATION CLIENT A DISTANCE ET DIGITALISATION

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

RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RESEAUX

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

Taux de réussite (ex BTS NRC)

2016	2017	2018	2019	2020
75,00%	66,00%	80,00%	80,00%	80,00%

Vous pouvez intégrer la formation jusqu'à la fin du mois d'octobre.

Enseignements en présentiel et / ou distentiel, contrôle continu et 3 examens blancs avant l'examen final qui a lieu à la fin de la deuxième année.

Merci aux personnes présentant un handicap de bien vouloir prendre contact pour étudier les meilleures solutions d'accueil.

Vous pourrez intégrer la formation jusqu'à la fin du mois d'octobre.

Parc d'Ariane Bât B | 11, bd de La Grande Thumine | 13090 Aix-en-Provence T



Tel : 04 42 20 65 64 | www.itpa.fr | contact@itpa.fr

N° Siret : 3451216100029 | Code APE : 8559B | N° Formateur : 93.13.0266613

Fiche mise à jour juillet 2020 version 2



Papier recyclé

