

BTS NDRC

Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Les métiers commerciaux connaissent une profonde mutation due aux nouvelles technologies et notamment à la dématérialisation des échanges. Cela modifie la relation entre le client et le produit et donc les attentes du consommateur par rapport aux professionnels auxquels il s'adresse.

Par conséquent, le commercial doit nouer un nouveau type de proximité avec le client basée sur une connaissance plus précise de ses besoins et de ses attentes et de leur évolution. Il doit donc s'insérer dans une stratégie commerciale multicanal basée en particulier sur une parfaite maîtrise des outils digitaux utilisés aujourd'hui.

Le nouveau BTS NDRC que nous vous proposons s'inscrit parfaitement dans cette évolution des métiers commerciaux.

LES SECTEURS D'ACTIVITÉ CONCERNÉS

Tout type d'entreprises.

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).

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

Elle s'adresse aux personnes titulaires d'un titre ou diplôme de niveau IV (Bac), ou d'un diplôme reconnu conjointement par la France et un Etat partenaire.

PROGRAMME D'ÉTUDES EN ALTERNANCE

1400 heures de formation sur 2 ans dont 130 heures en distanciel.

ENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION 76h

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 82h

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 284h

- 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

ENSEIGNEMENTS PROFESSIONNELS

RELATION CLIENT ET NEGOCIATION VENTE 300h

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

RELATION CLIENT A DISTANCE ET DIGITALISATION 134h

- 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 300h

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

ENSEIGNEMENTS A DISTANCE :

GLOBAL EXAM 80h/2ans

Examen du TOEIC (Test Of English for International Communication)

Objectif de la formation :

Evalue les compétences de compréhension de l'oral

Evalue les compétences de compréhension de l'écrit

Evalue les compétences d'écoute et de lecture du candidat dans un environnement professionnel anglophone

PROJET VOLTAIRE 80h/2ans

Deux modules (orthographe et expression) + courriel = 35h /an

Objectifs de la formation :

Compétences orthographiques

Travail de l'éloquence

Compétences visant à avoir un propos clair, structuré et élaboré

Règles de bonne maîtrise des courriels

CONDITIONS D'INSCRIPTION

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

Taux de réussite (ex BTS NRC)

Années	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Taux de réussite	50,00%	50,00%	75,00%	100,00%	50,00%	68,75%	75,00%
Taux de satisfaction	73,68%	86,67%	80,00%	52,63%	93,75%	76,40%	80,89%

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

Enseignements en présentiel et/ou distanciel, 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.

Fiche mise à jour en novembre 2022.