



BTS NEGOCIATION ET DIGITALISATION RELATION CLIENT EN ALTERNANCE

OBJECTIF :

Le titulaire du **BTS NDRC**, est un manager commercial qui gère l'intégralité de la relation client, de la prospection à la fidélisation sous toutes ses formes : en présentiel, à distance, e-relation. Professionnel de la négociation commerciale, il pilote et organise l'activité commerciale, prospecte, négocie et assure les ventes, exploite et produit des informations commerciales, assure le management de l'activité commerciale et participe à la mise en œuvre et à l'évolution de la politique commerciale. Il contribue au développement commercial de son entreprise (chiffre d'affaires, clients, secteurs géographiques). En lien direct avec le client, le titulaire du BTS NDRC est un vecteur de communication interne et externe, intervenant également dans la chaîne de valeur de ses clients pour favoriser leur développement.

ADMISSION :

Les bacheliers généraux et technologiques peuvent postuler à cette formation ainsi que les bacs professionnels

JOURS DE FORMATION :

2 jours en formation, fixés au lundi et mardi et 3 jours en entreprise.

FORMATION

Quatre fonctions essentielles :

- 1) Vente et gestion de la relation client
 - Création et développement de clientèles
 - Négociation - vente
 - Création durable de valeur dans la relation client
- 2) Production d'informations commerciales
 - Intégration du système d'information commerciale
 - Gestion de l'information commerciale
 - Contribution à l'amélioration du système d'information commerciale
- 3) Organisation et management de l'activité commerciale
 - Pilotage de l'activité commerciale
 - Évaluation de la performance commerciale
 - Participation à la constitution et à l'organisation de l'équipe commerciale
- 4) Mise en œuvre de la politique commerciale
 - Déclinaison de l'offre commerciale dans ses différentes dimensions
 - Adaptation et mise en œuvre du plan d'actions commerciales
 - Participation à l'évolution de la politique commerciale

MODULES DE FORMATION :

- Culture générale et expression
- Communication en langue vivante étrangère : anglais
- Culture économique, juridique et managériale
- Culture économique, juridique et managériale (appliquée)
- Relation client à distance et digitalisation
- Relation client et négociation vente
- Relation client et animation de réseaux
- Atelier de professionnalisation

L'EXAMEN :

Epreuves	Durée	Coef
Culture générale et expression	4 h	3
Culture économique juridique et managériale (écrit)	4 h	3
Relation client et négociation vente (oral)	40mn +1 h	5
Communication en Langue vivante étrangère 1 (oral)	30 mn + 30 mn	3
Relation client à distance et digitalisation	3 h + 40 mn	4
Relation client animation réseaux (oral)	40 mn	3
Communication en Langue vivante étrangère 2 (facultatif à l'oral)	20 + 20 mn	

LES DEBOUCHES :

Le titulaire du BTS NDRC est opérationnel dès sa sortie d'études. Il peut se tourner vers de multiples secteurs d'activité.

Les emplois auxquels il peut prétendre relèvent tous de la fonction commerciale. Il peut être prospecteur ou téléprospecteur, animateur des ventes ou de réseau. En relation directe avec la clientèle, il peut être guichetier, vendeur, commercial ou technico-commercial, téléconseiller ou chargé de clientèle, télévendeur dans de multiples domaines (banque, assurance, immobilier...).

POURSUITE D'ETUDES

- Licences professionnelles
- Ecoles supérieures de commerce