

# BTS

## « Négociation et Digitalisation de la Relation Client »

### **Missions :**

Pour mettre ses capacités en œuvre, le détenteur d'un BTS NDRC se trouve par-devant un vaste choix de postes compatibles : vendeur et responsable de vente, représentant ou délégué commercial, chargé de clientèle, téléconseiller, technicien de VAD, animateur d'e-commerce, animateur de réseau, ainsi de suite. La liste est longue sachant que le monde du commerce est en perpétuelle évolution. Le milieu n'est pas moins propice à de nombreuses perspectives d'évolution professionnelle.

Avec le système de l'alternance, vous pourrez mettre en pratique la théorie vue en cours directement dans l'unité commerciale dans laquelle vous travaillerez. Ainsi, opter pour le BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client en alternance, c'est faire valoir une expérience professionnelle recherchée par de nombreux recruteurs. Un plus indéniable lors d'une recherche d'emploi !

### **Compétences visées :**

- Mise en oeuvre d'une stratégie commerciale et marketing
- Création de relation commerciales de proximité avec un client
- Gestion de multiple points de contact d'une relation omnicanale
- Actions de communication internes et externes
- Fonctions de prospection clientèle, négociation-vente et d'animation de réseaux
- Développement de la relation client en e-commerce
- Développement et pilotage d'un réseau de partenaires
- Animation d'un réseau de vente directe
- Veille au respect des règles éthiques et déontologiques

### **Programme du BTS NDRC :**

- Relation client et négociation-vente
  - Cibler et prospecter la clientèle
  - Négocier et accompagner la relation client
  - Organiser et animer un événement commercial
  - Exploiter et mutualiser l'information commerciale
- Relation client à distance et digitalisation
  - Maîtriser la relation omnicanale
  - Animer la relation client digitale
  - Développer la relation client en e-commerce

- Relation client et animation de réseaux
  - Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
  - Développer et animer un réseau de partenaires
  - Créer et animer un réseau de vente directe

### - Tronc commun :

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

## MODALITÉS

- **Type de contrat :** Contrat de professionnalisation ou apprentissage
- **Comment cela fonctionne ?**
- **Durée de la formation :** 24 mois
- **Alternance pratiquée :** 10,5h de de formation au CFA / 24,5h en entreprise. (7h en semaine paire, 14h en semaine impaire)\*
- **Adaptation du parcours de formation :** Selon résultats à l'issue du processus d'admission et projet du candidat. Pas de validation partielle par bloc de compétences.

\* En fonction des classes

