



BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Diplôme National d'Etat de Niveau Bac +2

L'accélération de la digitalisation des activités commerciales conduit le titulaire du BTS NDRC à investir les contenus commerciaux liés à l'usage accru des sites web et des réseaux sociaux. Les avis et notations sur les réseaux sociaux, forums, blogs deviennent de fait des vecteurs de communication que le commercial doit intégrer pour développer la clientèle et être réactif. Le technicien supérieur NDRC est un expert de la relation client considérée sous toutes ses formes et dans toute sa complexité.

Conditions d'admission

La sélection se fait sur concours écrit (QCM, Capacité de synthèse et de logique) et après un entretien oral (projet professionnel, motivation).

Pré-requis

La formation est ouverte aux candidats titulaires d'un niveau Bac.

Les métiers

- Assistant(e) commercial
- Assistant(e) marketing
- Commercial(e)
- Responsable de secteur
- Conseiller clientèle
- Responsable commercial(e)

Son rôle

L'activité du titulaire du brevet de technicien supérieur Négociation et Digitalisation de la Relation Client s'inscrit dans un contexte de mutations profondes des métiers commerciaux, liées elles-mêmes aux évolutions et à la place qu'occupe la fonction commerciale dans les stratégies des entreprises.

Responsabilités

- Vendre et gérer de la relation client
- Production d'informations commerciales
- Organiser et manager l'activité commerciale
- Mettre en oeuvre la politique commerciale
- Prospecter
- Négocier

Qualités requises:

Diplomatie
Sens de l'écoute
Esprit d'initiative

Les options :

Grande Distribution
International Skills
Immobilier

BAC +2

COMMERCE
&
MANAGEMENT

ALTERNANCE
&
INITIALE



Programme BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Enseignements Professionnels:

- Communication commerciale
- Vente et négociation
- Marketing et événementiel
- Organisation, management et animation réseau

- Gestion et statistiques commerciales
- Pilotage des activités commerciales digitales
- Technologies (web, data, CRM, Réseaux sociaux) au service de la relation client

Enseignements Généraux:

- Culture économique, juridique et managériale
- Culture générale et expression
- Anglais commercial

- Ateliers d'application professionnels: Digitalisation de la Relation Client

Modalités des examens

- | | |
|---|---------------------|
| U1. Culture Générale et Expression | Écrit 4h00 |
| U2. Communication en langue vivante et étrangère | Oral 30min + 30 min |
| U3. Culture économique, juridique et managériale | Écrit 4h00 |
| U4. Négociation client et négociation vente | Oral 40 min + 1h00 |
| U5. Relation client à distance et digitalisation
(Épreuve ponctuelle écrite + Épreuve ponctuelle pratique) | 3h00 + 40 min |
| U6. Relation Client et animation de réseaux | Oral 40 min |