



BTS NDRC

NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Missions de la formation

Le titulaire du BTS NDRC investit les contenus commerciaux liés à l'usage accru des sites web, des applications et des réseaux sociaux.

Il accompagne le client tout au long du processus commercial et intervient sur l'ensemble des activités : conseils, prospection, animation, devis, veille, visites, négociation, suivi.

Il est expert de la relation client sous toutes ses formes et contribue ainsi à la croissance du chiffre d'affaires de l'entreprise, à la gestion de la e-relation client et maîtrise les technologies de l'information et de la communication.

Objectifs

- Mener des actions de prospection
- Suivre un portefeuille clients
- Créer et organiser des événements pour dynamiser les ventes
- Animer et gérer la relation commerciale à distance
- Effectuer des reportings commerciaux
- Maintien de la visibilité digitale

Poursuite d'études

- Bachelor
- École spécialisée
- Licence
- Licence professionnelle

Métiers visés

Attaché(e) commercial(e)

Télévendeur(euse)

Responsable réseau

Manager commercial

Responsable centre de profit



DURÉE 18 À 24 MOIS



DIPLÔME
NIVEAU 5 EUROPÉEN
RNCP38368



CONTRAT D'APPRENTISSAGE
CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

Dispositifs d'évaluations

Enseignements professionnels

- Relation Client et Négociation Vente
- Relation Client à Distance et Digitalisation
- Relation Client et Animation des Réseaux

Enseignements généraux

- Culture générale et expression
- Culture économique, juridique et managériale
- Langue vivante

Intitulés des épreuves	Mode	Durée	Coeff
E1 - Culture générale et expression	Écrit	3h	3
E2 - Langue vivante étrangère 1	Oral	30 min	3
E3 - Culture économique, juridique et managériale	Écrit	4h	3
E4 - Relation client et négociation - vente	Oral	40 min	5
E5 - Relation client à distance et digitalisation	Écrit	3h	4
E6 - Relation Client et animation de réseaux	Pratique	40 min	4
E6 - Relation Client et animation de réseaux	Oral	30 min	3
Épreuve facultative : EF1 - Langue vivante	Oral	20 min	

Conditions d'admission

- Être titulaire d'un baccalauréat (ou équivalent)
- Dossier de candidature
- Entretien de motivation
- Test d'admission

Coût de la formation

- **Contrat de professionnalisation:**
Prise en charge possible par l'OPCO / Branches professionnelles
 - **Contrat d'apprentissage:**
Prise en charge possible par l'OPCO / Critères France Compétences
- SANS FRAIS D'INSCRIPTION**

Taux de réussite aux examens :

78%

(Moyenne nationale 2023)

Taux d'employabilité :

82%

(Moyenne nationale 2023)

Plus de **11.000**

étudiants formés/an

chez Groupe Alternance

