

# Brevet de technicien supérieur Négociation et digitalisation de la relation client

BTS NDRC

CPF

DIPLÔMANTE

APPRENTISSAGE

## Infos pratiques

### Durée

2 Année(s) dont 1350 Heure(s)  
en centre 2290 Heure(s) en  
entreprise

### Tarif(s)

Alternance : formation gratuite  
et rémunérée

## Objectifs de formation

A l'issue de la formation, le titulaire du BTS NDRC prend en charge la relation commerciale dans sa globalité. Il communique et négocie avec les clients, exploite et partage les informations, organise et planifie l'activité, met en oeuvre la politique commerciale. Il contribue à la croissance du chiffre d'affaires. Pour mener à bien les missions qui lui sont confiées, il doit maîtriser les nouvelles technologies de l'information et de la communication (réseaux sociaux, forums, blogs,...).

## Contacts

### CINOT Cilia (Bruz)

cilia.cinot@fac-metiers.fr  
02.99.05.46.04

## Programme

### Enseignement professionnel

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 client 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 piloter un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe

### Enseignement général

- Culture générale et expression langue vivante étrangère (anglais)
- culture économique, juridique et managériale.



## Les plus

- Aide à la recherche d'entreprise
- Après votre formation, stage possible de 3 à 6 mois en Europe, dans le cadre du programme ERASMUS +
- 60 % des formateurs sont des professionnels d'entreprise
- Participation à un concours de vente national [www.lesnegociales.com](http://www.lesnegociales.com) et au concours des DCF (Dirigeants Commerciaux de France)
- Rencontre avec les anciens diplômés
- Séminaire de rentrée

## Les conditions d'admission

### Prérequis

Le candidat au BTS Négociation et digitalisation de la relation client doit avoir validé un diplôme ou titre de niveau IV et faire preuve de ses prédispositions à s'intéresser au management des entreprises, à leur stratégie marketing et commerciale, ainsi qu'à leur environnement économique et juridique ; disposer de compétences relationnelles propres aux métiers commerciaux et à la prise en charge de la relation client, notamment via le web ; avoir le goût de valoriser des produits ou des services, d'argumenter, de négocier et de s'engager dans des relations commerciales ; avoir la capacité d'évoluer dans des environnements numériques et digitalisés

### Modalités de recrutement

Tests de positionnement. Entretien de motivation.

→ Niveau d'entrée : BAC (Niv. 4) ↔ Niveau de sortie : BTS, BAC+2 (Niv. 5)

### Sessions

Bruz

- De septembre à juin sur 2 ans

### Nos réseaux, certifications et référence



### Nos partenaires



## Le parcours de formation

### Type de parcours

Présentiel

### Modalités d'évaluation

Examen final

### Modalités pédagogiques

Une équipe pédagogique de formateurs expérimentés, tous issus du monde de l'entreprise. Formation en lien direct avec le monde professionnel, interventions de chefs d'entreprises, projets « terrain » en collaboration avec les acteurs économiques, apports théoriques, exercices, mises en situations ...

### Modalités d'entrée

Etude du dossier, entretien individuel de motivation et validation du projet professionnel. Inscription en ligne sur le site Internet.

### Perspectives métiers

Vendeur, représentant, commercial, négociateur, délégué commercial, conseiller commercial, chargé d'affaires ou de clientèle, technico-commercial, télévendeur, téléconseiller, téléopérateur, conseiller client à distance, chargé d'assistance, téléacteur, téléprospecteur, technicien de la vente à distance, animateur commercial site e-commerce, assistant responsable e-commerce, commercial e-commerce, marchandiseur, chef de secteur, e-marchandiseur, animateur réseau, animateur des ventes, conseiller, vendeur à domicile.

FACULTÉ  
DES MÉTIERS  
FOUGÈRES | RENNES | ST-MALO

## En savoir plus Certification professionnelle - diplôme

**Intitulé :** BTS négociation digitalisation de la relation client

**Code CPF :** 317910

**Code RNCP :** 474

Date et mise à jour des informations : 10/01/2019

Extrait de la description de la formation. Consultez l'intégralité des informations relatives à cette formation sur notre site internet [www.fac-metiers.fr](http://www.fac-metiers.fr)