



BTS NDRC

NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Le titulaire du BTS Négociation et Relation Client a pour perspective d'être le premier interface entre l'entreprise et son marché.

- Il prend en charge la relation client dans sa globalité ainsi que l'animation et la dynamisation de l'offre.
- Il exerce ses activités dans des organisations ou entreprises qui proposent des biens et / ou des services à une clientèle de particuliers ou de professionnels (utilisateurs, prescripteurs, revendeurs).
- Il participe à la gestion de la relation client dans sa globalité, de la prospection jusqu'à la fidélisation et il contribue ainsi à la croissance du chiffre d'affaires, à l'organisation et à la politique commerciale de l'entreprise.
- Il veille à la maîtrise des technologies de l'information et de la communication autour d'une équipe de vente développant une démarche active en direction de la clientèle.

BAC +2

DIPLÔME D'ÉTAT

NIVEAU SCOLAIRE :

- > Titulaire ou niveau BAC
- > Sur dossier, tests, entretien individuel

MODALITÉS :

- > 2 ans de formation
- > Alternance : 2 jours en formation / 3 jours en entreprise
- > Etudiant : 16 semaines de stage en entreprise
- > Dispositif VAE, CPF de transition
- > Contrat de professionnalisation ou d'apprentissage

VOTRE PROFIL :

- > Capacité d'écoute
- > Sens de la négociation
- > Organisation
- > Sens de la communication
- > Bonne connaissance numérique

EMPLOIS VISÉS :

- > Commercial
- > Chargé de clientèle
- > Animation des ventes



VALIDATION EXAMEN

RÈGLEMENT D'EXAMEN :

Le BTS est délivré à tous les candidats ayant obtenu une moyenne générale supérieure ou égale à 10 sur 20 à l'ensemble des épreuves de l'examen affectées de leur coefficient.

MODALITÉ : Formation sur 2 ans.

	ÉPREUVES	MODE	DURÉE	COEF
E1	Culture générale et expression	Écrit	4H	3
E2	Communication en Langue vivante étrangère	Oral	2 x 30 min	3
E3	Culture économique, juridique et managériale	Écrit	4H	3
E4	Relation Client et négociation-vente	Oral	40 min + 1H	5
E5	Relation client à distance et digitalisation	Épreuve ponctuelle écrite + pratique	3H + 40 min	4
E6	Relation client et animation des réseaux	Oral	40 min	3

PROGRAMME

U1 CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION

- Écrit : Respecter les contraintes de la langue écrite.
- Synthétiser des informations.
- Répondre de façon argumenter à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture.
- Communiquer oralement : s'adapter à la situation et organiser un message oral.

U2 LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE

- Compréhension de documents écrits.
- Production et interaction écrite.
- Production et interaction orale.
- Compréhension orale.

U3 CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE

- Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale.
- Proposer des solutions argumentées.
- Établir un diagnostic préparant une prise de décision stratégique.
- Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée.

U4 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.

U5 RELATION CLIENT À DISTANCE ET DIGITALISATION

- Maîtriser la relation omnicanale.
- Animer la relation client digitale.
- Développer la relation client en e-commerce.

U6 RELATION CLIENT ET ANIMATION DES RÉSEAUX

- Implanter et promouvoir l'offre chez distributeurs.
- Développer et animer un réseau de partenaires.
- Créer et animer un réseau de vente directe.