



EVOLUA  
FORMATION



# BTS NDRC

## SPÉCIALITÉ AUTOMOBILE

### NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

*Le titulaire du BTS est en lien direct avec le client, de la prospection jusqu'à la fidélisation, et utilise les nouvelles technologies et la dématérialisation des échanges. Il exerce son activité dans tout secteur, dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle (B2B, B2C, B2G) quel que soit la forme de relation client et sa complexité (présentiel, à distance, e-relation).*

**LA SPÉCIALITÉ AUTOMOBILE** lui permettra d'intégrer plus facilement le secteur de la vente de véhicules automobiles neufs ou d'occasions aussi bien pour les particuliers que pour les professionnels. Il participe, dans le cadre d'une stratégie omnicanale, à la gestion de multiples points de contact afin d'installer une plus grande proximité avec les clients. 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 évènement 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.

## OPTION AUTOMOBILE

- Les nouvelles technologies de l'automobile et les avantages clients
- L'environnement de la vente automobile et juridique.
- Les modes de financements aux particuliers et aux professionnels
- L'identification, l'estimation physique, et la négociation commerciale, la reprise VO.