

Alternance possible dès la 1<sup>ère</sup> année

Parcours mixte\*

En partenariat avec le CFA



# BTS

## Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Taux de réussite aux examens  
2022-2023 pour les élèves du Likès  
suivant un BTS par alternance



Le technicien supérieur NDRC est un commercial généraliste, capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités et dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle, quelle que soit la forme de la relation client (en présentiel, à distance, e-relation).

Le titulaire du BTS NDRC est un expert de la relation client et intervient sur l'ensemble des activités avant, pendant et après l'achat (conseil, prospection, animation, devis, veille, visite, négociation-vente /achat, suivi après-vente / achat).



### OBJECTIFS – Être en capacité de :

- Cibler et prospecter la clientèle
- Promouvoir l'offre
- Gérer la relation commerciale
- Animer un réseau
- Organiser des événements commerciaux



### PRÉ-REQUIS

Avoir validé un Baccalauréat



### PUBLIC VISÉ

Toute personne souhaitant suivre cette formation et validant les pré-requis et conditions d'admission



### MÉTIERS VISÉS

Assistanat commercial - Management en force de vente - Animation de vente - Management et gestion de produit - Management relation clientèle



### POURSUITES D'ÉTUDES

Licences professionnelles - Écoles de Commerce - Instituts Universitaires Professionnels



### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques - Mises en situations professionnelles - Réalisation de travaux collaboratifs - Travaux dirigés - Etudes de cas



### COÛT DE LA FORMATION PAR AN

Enseignement supérieur 1103€.

Dans le cadre d'un contrat d'apprentissage, le coût de la formation est pris en charge par l'OPCO dont dépend l'entreprise d'accueil.



### DURÉE DE LA FORMATION

2 ans

Rentrée en septembre, fin de formation en juin



### DIPLÔME VALIDÉ

BTS NDRC – Fiche RNCP34030



### NIVEAU DE SORTIE

Bac + 2



### CONDITIONS D'ADMISSION

(Statut scolaire et Apprentissage)

Parcoursup

Dossier de candidature

Entretien individuel



### ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

Enseignants de l'établissement



### STAGE Pour les étudiants en statut scolaire

1<sup>ère</sup> année : 8 semaines de stage

2<sup>ème</sup> année : 6 semaines de stage



### RYTHME DE L'ALTERNANCE Pour les apprentis

1 semaine UFA / 2 semaines en entreprise.

En entreprise durant les vacances scolaires.

Rythme adapté en fonction des besoins pédagogiques.



### HANDICAP

La formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Nous consulter pour définir les modalités de l'accueil.



### LIEU DE FORMATION

Le Likès La salle

20 place de la Tourbie

29000 Quimper

Formulaire  
de contact



# PROGRAMME DE FORMATION PAR BLOCS DE COMPÉTENCES

## BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

### Relation client et négociation-vente

- Développement de clientèle : Gestion de portefeuille - prospection
- Négociation, vente et valorisation de la relation client : Diagnostic – proposition – négociation – vente - accompagnement
- Animation de la relation client : Salons - espaces commerciaux - opérations commerciales
- Veille et expertise commerciale : Reporting d'activité - qualification data clients

Évaluation en cours de formation (CCF)

### Relation client et animation de réseaux

- Animation de réseaux de distributeurs : Négociation d'implantation d'offre, conseil, mise en œuvre d'animation...
- Animation de réseaux de partenaires : Sélection et constitution de réseaux de partenaires et de prescripteurs - Animation, stimulation et développement de réseaux - Évaluation des performances du réseau
- Animation de réseaux de vente directe : Animation et développement de vente et réunion (prospector et vendre en réunion)

Évaluation en cours de formation (CCF)

### Relation client à distance et digitalisation

- Gestion de la relation client à distance : Prospection et identification d'opportunités - Vente à distance - Accompagnement, conseil et traitement des demandes clients - Mise à jour des data client - Supervision d'équipes
- Gestion de la e-relation : Animation de communautés et de réseaux sociaux, de site et publication de contenus à caractère commercial - Suivi et exploitation des échanges - Maintien de la visibilité digitale.
- Gestion de la vente en e-Commerce : Valorisation et régulation du processus de vente - Mise en œuvre d'animations - Évaluation du trafic et du référencement - Analyse des résultats et des opérations de e-commerce

Épreuve écrite 3h + Epreuve pratique 40 min

### Compétences transverses

- Culture générale et expression  
Épreuve écrite 4h
- Culture économique, juridique et managériales  
Épreuve écrite 4h
- Langue vivante étrangère 1 (Anglais)  
Épreuve orale 30 min
- Langue vivante étrangère 2  
Épreuve orale 20 min