

BTS NDRC - Négociation et Digitalisation de la Relation Client

GÉRER LA RELATION COMMERCIALE DE LA PROSPECTION À LA FIDÉLISATION EN UTILISANT LES OUTILS NUMÉRIQUES



PRÉSENTATION

La **digitalisation croissante de la fonction commerciale** contraint le/la titulaire du BTS NDRC à découvrir et maîtriser les contenus commerciaux liés à l'usage des sites web, des applications et des réseaux sociaux.



OBJECTIFS

Le/la titulaire du BTS Négociation et digitalisation de la relation client (NDRC) est un(e) commercial(e) généraliste qui met en œuvre une stratégie commerciale et marketing afin de nouer une relation de proximité avec le client.

Il/elle accompagne le client tout au long du processus commercial et intervient avant, pendant et après l'achat.

Il/elle maîtrise la relation client omnicanale et développe la relation client en e-commerce.

Il/elle développe et pilote un réseau de partenaires et anime un réseau de vente directe.



AVAMA

www.avama.org

contact@avama.org

06 07 01 98 32

PRÉREQUIS

Être titulaire d'un diplôme ou titre de niveau 4 (Bac ou équivalent) et avoir un goût prononcé pour le challenge et la relation client.

MODALITÉS D'ADMISSION

dossier de candidature et entretien de positionnement

PAS DE FRAIS D'INSCRIPTION

DIPLÔME PRÉPARÉ

- **Diplôme d'État BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client** de niveau 5. Diplôme d'État enregistré par l'arrêté ministériel du 19/02/2018
- **120 crédits ECTS** - Code RNCP 38368
Date d'échéance de l'enregistrement : 31/12/2028

Durée de formation

187 jours
1309 heures sur 2 ans

Rythme

La semaine de formation et la semaine en entreprise se répartissent selon le planning

Alternance

Contrat d'apprentissage ou de professionnalisation. Accessible à toutes et à tous, sans limite d'âge





PROGRAMME

Matières professionnelles :

- Relation client et négociation vente
- Relation client à distance et digitalisation
- Relation client et animation de réseaux

Matières générales :

- Culture générale et expression
- LV1 : Anglais
- Culture économique, juridique et managériale



MODALITÉS D'ÉVALUATION

Épreuve d'examen conformément au référentiel Education Nationale

- épreuve ponctuelle
- CCF - contrôle en cours de formation)

EXEMPLES DE MISSIONS EN ENTREPRISE

- **Développer** un portefeuille client, qualifier des leads.
- **Prendre des rendez-vous** pour les membres de l'équipe commerciale
- **Animer** des opérations commerciales et **conseiller** le client
- **Suivre** des reporting commerciaux
- **Animer et publier** des contenus commerciaux sur le web
- **Produire** des outils d'aide à la vente (argumentaire, plaquettes...), utilisation des outils de l'IA.
- **Mener et analyser** des opérations e-commerce

DÉBOUCHÉS

- **Poursuivre des études** vers un Bachelor Responsable du Développement Marketing et Commercial ou vers d'autres licences et licences professionnelles (validation de 120 crédits ECTS).
- **Intégrer le marché du travail** sur des postes de : Commercial(e) terrain, chargé(e) d'affaires ou de la clientèle, conseiller(ère) clients, assistant(e) responsable e-commerce, animateur(trice) réseau ...
- **Évolution de carrière** : Après quelques années d'expérience, le/la titulaire du BTS NDRC peut évoluer vers des postes à responsabilités (responsable commercial, responsable clientèle...) pour encadrer des équipes et participer à la stratégie d'entreprise. Il/elle peut également se spécialiser dans les domaines du marketing, du e-commerce ou dans un secteur d'activité (sport, luxe, hôtellerie...).

- Une alliance des **compétences traditionnelles** du BTS NDRC et des **outils numériques innovants**, dont l'intelligence artificielle
- La **réalisation d'événements** (compétition sportive, exposition culturelle...) nécessitant l'utilisation des techniques digitales de négociation/vente.
- Une **approche professionnelle et professionnalisante** grâce à un tutorat individualisé.



STORMSHIELD



AVAMA

TRAINING FOR ACTIONS

ZAC "Les Portes de l'Aéroport" - 380 rue du Salaison - 34130 MAUGUIO

contact@avama.org