BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Pour accéder à la préparation de ce diplôme d'Etat en alternance, il faut être titulaire, soit :

- d'un BAC Technologique STMG
- d'un BAC général (S, ES, L)
- d'un BAC Professionnel Commerce ou Vente
- ou d'un niveau équivalent

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

L'accélération de la digitalisation des activités commerciales conduit le titulaire du BTS NDRC à investir les contenus commerciaux liés à l'usage accru des sites web, des applications et des réseaux sociaux. Recommandations, avis, notations sur les réseaux sociaux, forums, blogs deviennent de fait des vecteurs de communication que le commercial doit intégrer pour développer la clientèle et avoir une forte réactivité.

Le titulaire du BTS Négociation et Digitalisation de Relation Client accompagne le client tout au long du processus commercial et intervient sur l'ensemble des activités avant, pendant et après l'achat :

Conseils, prospection, animation, devis, veille, visites, négociation-vente/achat, suivi après-vente/ achat.

Les emplois occupés les plus fréquents en début de carrière sont :

- Conseiller (ère) commercial(e)
- Chargé(e) d'assistance
- Conseiller(ère) client à distance
- Animateur (trice) commercial(e) site e-commerce
- Animateur (trice) réseau

La maîtrise des compétences liées à ces métiers favorise l'accès à des responsabilités plus larges, soit à des postes de : superviseur, responsable d'équipe, animateur plateau, manageur d'équipe, chef de réseau, responsable e-commerce.

FORMATION EN ALTERNANCE

DIPLOME Bac + 2 D'ETAT

DURÉE DE LA FORMATION : 1 350 heures sur 2 ans

DÉMARRAGE : septembre

RYTHME D'ALTERNANCE : 2 jours en centre de formation
3 jours en entreprise par semaine

LE BTS NDRC a pour objectif l'insertion professionnelle. Cependant, la poursuite d'études est possible et encouragée en BACHELOR (Titre certifié de niveau II inscrit au RNCP, reconnu par l'Etat, Spécialité Marketing ou Commerciale), en Licence Professionnelle (avec une spécialisation dans un domaine, comme la digitalisation, la communication, le marketing) ou en Ecole Supérieure de Commerce ou de Gestion par le biais des admissions parrallèles...

Alésia Formation 65, Rue de l'Abbé Bonpain - 59700 Marcq en Baroeul
Tél : 03.20.51.26.27- www.alesia-formation.fr

Alésia FORMATION

CONTENU DES ENSEIGNEMENTS EN BTS NDRC

FORMATION PROFESSIONNELLE : 860 H

Relation client et négociation-vente : 330 H

- **Le développement de la clientèle :** cibler et prospecter la clientèle, animer des opérations de prospection.
- **La valorisation de la relation client :** diagnostic client, vente d'une offre personnalisée et suivi du client.
- **L'animation de la relation client :** organiser et animer un évènement commercial, participer à des salons.
- **La veille et l'expertise commerciale :** reporting de l'activité commerciale, qualification de Data client, diagnostic en termes de relation client et de performance commerciale.

Relation client à distance et digitalisation : 290 H

- **Gestion de la relation client à distance :** repérer les opportunités commerciales, vente à distance, accompagner et traiter les demandes des clients.
- **Gestion de l'e-relation :** animer les réseaux sociaux, publication de contenus sur site à caractère commercial, maintenir une visibilité commerciale.
- **Gestion de la relation en e-commerce :** valoriser l'offre en ligne, mise en oeuvre d'animations commerciales e-commerce, évaluer le trafic et le référencement, analyser les résultats.

• Relation client et animation de réseaux : 240 H

- **Animation de réseaux de distributeurs :** négocier l'implantation de l'offre, conseil en matière d'expérience de consommation, suivi et développement du référencement.
- **Animation de réseaux de partenaires :** sélection de réseaux de partenaires, animer, stimuler et développer les réseaux, évaluer les performances du réseau.
- **Animation de réseaux de vente directe :** animer, vendre et conseiller à domicile, développer un réseau de vendeurs à domicile.

FORMATION GENERALE : 490 H

- Culture générale et expression	115 h
- Langue vivante : Anglais	175 h
- Culture économique, juridique et managériale	200h

RÉFÉRENTIEL D'EXAMEN

INTITULÉ	MODE	DUREE	COEF
• Relation client et Négociation-vente	Oral	1h**	5
• Relation client et animation de réseaux	Oral	40mn	3
• Relation client à distance et digitalisation	Ecrit-Pratique	3h + 40mn	4
• Culture générale et expression	Écrit	4h	3
• Langue vivante Anglais	Oral	30mn*	3
• Culture économique, juridique et managériale	Écrit	4h	3

*Epreuve précédée d'un temps de préparation de 30 min **Epreuve précédée d'un temps de préparation de 40 min