

**BTS
NÉGOCIATION ET DIGITALISATION
DE LA RELATION CLIENT
(NDRC)**



QUALIFORMATION
7 RUE MARÉCHAL LECLERC,
38130 ÉCHIROLLES
Tél : 04 76 99 70 70
Email : info@qualifformation.fr

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT (NDRC)

Le leadership est en vous, vous possédez un bon relationnel, le respect du client en toute circonstance. Doté(e) d'un goût du challenge, l'esprit d'équipe, vous avez l'envie de vous dépasser et d'évoluer.

Intégrez notre BTS NDRC - Version du 22/09/2023

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Etre capable d'aller chercher la clientèle dans un cadre de vente opérationnelle telle que la vente par visite, démarchage, vente par téléphone, ou même vente par Internet, qu'il s'agisse de vente aux entreprises ou aux particuliers.

COMPÉTENCES À ATTEINDRE

Cibler et prospector la clientèle
Négocier et accompagner la relation client
Organiser et animer un événement commercial
Exploiter et mutualiser l'information commerciale
Maîtriser la relation omnicanale
Animer la relation client digitale
Développer la relation client en e-commerce
Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
Développer et animer un réseau de partenaires
Créer et animer un réseau de vente directe

POURSUITE D'ÉTUDES

Poursuite d'études en licences, licences professionnelles, écoles de commerce, 3ème année à l'étranger. 69 % de nos alternants poursuivent leurs études et 31 % intègrent le monde du travail en CDD ou CDI.

NOS POINTS FORTS

Succès aux examens BTS NDRC session 2023 100 % de réussite et 100 % sur les 5 dernières années (BTS NDRC et NRC)

- Des locaux agréables, à proximité du Tram A, parking privé
- Facilité d'accessibilité aux personnes à mobilité réduite
- Un référent pour les personnes en situation de RQTH
- 60 % des apprentis placés par notre CFA
- Programmes internationaux
- Partenariat avec des universités étrangères
- Séjours linguistiques

- Accompagnement sur l'orientation, sur les Techniques de Recherche d'Emploi
- Pédagogie active : formateurs pédagogues et professionnels
- Outils pédagogiques modernes et innovants
- Ateliers pédagogiques : organisation de forums, implication dans des projets humanitaires



LIEU DE LA FORMATION

QUALIFORMATION
7 rue Maréchal Leclerc
38130 Echirolles
Tram A, Bus 25, 66, C2

Code RNCP/Diplôme
34030/32031212



ORGANISATION DES ÉTUDES

Début de la formation
Septembre ou ultérieurement selon
le positionnement

Durée de la formation
De 1100 à 1350 heures sur 2 ans
selon le type de contrat

Tarif : formation gratuite et
rémunérée pour l'ensemble des
alternants

Modalités d'accès
Contrat d'apprentissage /
professionnalisation

Rythme d'alternance
2 Jours au CFA (Lundi, Mardi)
3 Jours en entreprise

24 PLACES – 1 GROUPE



CONTACTS

Coordinateur pédagogique :
Pascal RIVALLEAU
Pascal.rivalleau@qualifformation.fr

**Coordinateur
Entreprises/Candidats :**
Ilyesse OUHAB
Ilyesse.ouhab@qualifformation.fr
04 76 99 70 70

**BTS
NÉGOCIATION ET DIGITALISATION
DE LA RELATION CLIENT
(NDRC)**

MÉTIERS VISÉS

Prospecteur / téléprospecteur
 Promoteur / animateur des ventes
 Animateur réseau
 Vendeur
 Vendeur automobile
 Représentant
 Conseiller – chargé de clientèle – attaché commercial
 Responsable de secteur
 Courtier – Négociant
 Chef – responsable des ventes
 Superviseur
 Responsable d'équipe de prospection
 Responsable de secteur

EXEMPLES DE MISSIONS EN ALTERNANCE

Définition d'une cible
 Élaboration et qualification d'un fichier prospects
 Recueil de données sur les marchés
 Action de téléprospection, mailing ou e-mailing
 Prise de rendez-vous et entretien de vente
 Négociation liée au prix
 Développement d'un portefeuille client
 Suivi des commandes clients et élaboration de devis
 Gestion des réclamations
 Organisation d'opérations commerciales
 Suivi des performances commerciales

RÈGLEMENT D'EXAMEN

Modules d'enseignements du BTS NDRC	Modes d'évaluation du BTS NDRC	Durée	Coefficient
Enseignements fondamentaux du BTS NDRC			
E1 - Culture générale et expression	Épreuve écrite	4 heures	3
E2 - Langue Vivante Étrangère	Épreuves orales	30' + 30'	3
E3 - Culture économique, juridique et managériale	Épreuve écrite	4 heures	3
Enseignements professionnels du BTS NDRC			
E4 - Relation client et négociation-vente	Épreuve orale	40' + 1h	5
E5 - Relation client à distance et digitalisation	Épreuve orale et épreuve pratique	3h + 40'	4
E6 - Relation client et animation de réseaux	Épreuve orale	40'	3
Total			21


CONDITIONS D'ADMISSION
CONTRAT D'APPRENTISSAGE :

Etre diplômé d'un Baccalauréat

CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION :

Avoir le niveau d'un Baccalauréat ou 3 ans d'expérience professionnelle, (sous réserve d'acceptation du dossier).

ADMISSION

Sur dossier de candidature
(à télécharger)

ENTRETIEN DE MOTIVATION

(à distance ou sur site)

Le but est de prendre connaissance de votre projet professionnel, de vérifier l'adéquation avec la formation que vous avez pré-sélectionnée mais aussi, de mieux vous connaître et d'évaluer votre motivation.

Inscription possible via ParcoursUp

La validation finale est liée à la concrétisation d'un contrat en alternance

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT (NDRC)

MODULES D'ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL

E1 CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION

Première partie : rédiger une synthèse objective en confrontant les documents fournis.

Deuxième partie : écrire de façon argumentée à une question relative aux documents proposés.

E2 LANGUE VIVANTE : ANGLAIS, ALLEMAND, ESPAGNOL OU ITALIEN

L'épreuve a pour but d'évaluer au niveau B2 les compétences langagières suivantes :

- compréhension de documents écrits
- production écrite
- compréhension de l'oral ; production et interactions orales

E3 CULTURE ECONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE

Les 6 grands thèmes du programme :

L'intégration de l'entreprise dans son environnement / le choix stratégique de l'entreprise

La régulation de l'activité économique / L'organisation de l'activité de l'entreprise

L'impact du numérique sur la vie de l'entreprise / les mutations du travail.

MODULES D'ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL

E4 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

E5 RELATION CLIENT À DISTANCE ET DIGITALISATION

Gestion de la relation client à distance

Gestion de la e-relation client

Gestion de la vente en e-Commerce

Maîtriser la relation client omnicanale

Animer la relation client digitale

Développer la relation client en e-commerce

E6 RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX

Animation de réseaux de distributeurs

Animation de réseaux de partenaires

Animation de réseaux de vente directe

Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs

Développer et piloter un réseau de partenaires

Créer et animer un réseau de vente directe

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Disposition du matériel nécessaire à la formation :

Ordinateur portable
Logiciels (pack office, Gantt Project)

Connexion internet

Méthodes pédagogiques utilisées par les formateurs :

Approche théorique basée sur des études de cas, mises en situation et jeux de rôle

Exercices adaptés selon la progression de la formation

Travaux de groupe

Simulation avec débriefing et soutenance

MODALITÉS D'ÉVALUATION

1/5 du temps est consacré aux évaluations afin de s'assurer des connaissances et compétences acquises.

Planification des écrits et des oraux lors des BTS Blancs.

Constitution d'un livret scolaire dans le but de prendre en compte les évaluations, le degré de maîtrise, mais aussi d'évaluer l'assiduité, la régularité du travail et les progrès réalisés.

Nous œuvrons pour l'accompagnement de chaque stagiaire (séquence de parcours individualisé, cours renforcé ou de soutien).

Inscription et présentation à l'examen du BTS de l'Education Nationale.