



## BTS NDRC – NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

TERTIAIRE



### LIEU DE LA FORMATION

LYCÉE LAURE GATET  
25 AVENUE GEORGES POMPIDOU  
24000 PERIGUEUX

### PUBLIC CONCERNÉ

Jeunes souhaitant poursuivre leur formation en alternance.  
Durée : 1 an ou 2 ans selon l'avancement dans le cycle de formation

### PRÉ-REQUIS

Titulaire d'un diplôme équivalent au Bac - niveau 4

#### APTITUDES REQUISES :

Goût du challenge, ténacité, aisance relationnelle, rigueur, bonne expression orale et écrite

### DÉBUT DE LA FORMATION

02/09/2024

### MODALITÉS DE FINANCEMENT

Contrat d'apprentissage

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

**Obtenir** le BTS NDRC - Négociation et digitalisation de la relation client - niveau 5 Le titulaire du BTS Négociation et digitalisation de la relation client (NDRC) est un commercial généraliste qui met en œuvre une stratégie commerciale et marketing afin de nouer une relation de proximité avec le client.

Il possède une solide culture numérique. Il accompagne le client tout au long du processus commercial et intervient avant, pendant et après l'achat. En lien direct avec le client, le titulaire du BTS NDRC est un vecteur de communication interne et externe.

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

**METIERS VISES :** Technico-commercial, Animateur commercial site e-commerce, Chargé d'affaires ou de clientèle, Vendeur, Responsable d'équipe, Responsable de secteur, Responsable e-commerce...

**Fiche RNCP 34030**

## COMPÉTENCES ATTESTÉES :

- Cibler et prospecter 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
- Respecter les contraintes de la langue écrite
- Synthétiser des informations
- Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture
- S'adapter une situation d'échange
- Organiser un message oral
- Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale
- Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales
- Établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique
- Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée

## VOS CONSEILLERS DE L'AGENCE DE DORDOGNE

Cécile VALLÉE  
Conseillère en Formation  
Professionnelle  
cecile.vallee@greta-cfa-  
aquitaine.fr  
05 53 02 17 69



## CONTENU DE LA FORMATION

### Enseignement général

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

### Compétences professionnelles

#### Relation client et négociation vente

- Cibler et prospector la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un événement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale

#### Relation client à distance et digitalisation

- Maîtriser la relation omni-canal
- Animer la relation
- Développer la relation client en e-commerce

#### Relation client et animation réseaux

- Implanter et promouvoir l'offre chez les distributeurs
- Développer et animer un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe

## CONDITIONS DE FORMATION

Alternance selon calendrier

Coût de la formation : 8 500 € par an, financés en totalité par l'OPCO de l'entreprise dans le cadre de l'APPRENTISSAGE.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Epreuves nationales du BTS (CCF et ponctuelles)

🎯 Résultats aux examens de la dernière Promo: **100% de réussite**

## CONDITIONS D'ADMISSION

Dossier de candidature, Entretien oral

## PROFIL DES INTERVENANTS

Professeurs titulaires de l'Education Nationale

## VOS CONSEILLERS DE L'AGENCE DE DORDOGNE

Cécile VALLÉE  
Conseillère en Formation  
Professionnelle  
cecile.vallee@greta-cfa-  
aquitaine.fr  
05 53 02 17 69