

# BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client



## PRESENTATION

Le titulaire du BTS est un commercial généraliste expert de la relation client considérée sous toutes ses formes (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité. Il communique et négocie avec les clients, exploite et partage les informations, organise et planifie l'activité, met en œuvre la politique commerciale. Il contribue ainsi à la croissance du chiffre d'affaires de l'entreprise. Pour mener à bien les missions qui lui sont confiées, il doit maîtriser les nouvelles technologies de l'information et de la communication (réseaux sociaux, forums, blogs,...).

Il peut devenir technico-commercial, animateur commercial site e-commerce, chargé d'affaires ou de clientèle, vendeur, responsable d'équipe, représentant, responsable de secteur, responsable e-commerce, superviseur.



## PUBLIC ET PREREQUIS

- Être Titulaire d'un Baccalauréat



## OBJECTIFS

A l'issue de la formation, le titulaire du BTS NDRC :

- Développe un portefeuille clients à partir de l'analyse de son marché, de son secteur, de son entreprise et des cibles de prospects ;
- Propose, négocie et vend une solution et des conseils adaptés aux clients dans le respect des règles éthiques et déontologiques ;
- Organise, anime des événements commerciaux ;
- Exploite et enrichit les informations commerciales issues de son activité en mutualisant l'information en interne à l'aide des processus/outils dédiés.



## PROGRAMME

### Relation client et négociation-vente : 180h

- Développement de clientèle ;
- Négociation, vente et valorisation de la relation client ;
- Animation de la relation client ;
- Veille et expertise commerciales.

### Relation client à distance et digitalisation : 300 h

- Gestion de la relation client à distance ;
- Gestion de la e-relation ;
- Gestion de la vente en e-commerce.

**Relation client et animation de réseaux : 150 h**

- Animation de réseaux de distributeurs ;
- Animation de réseaux de partenaires ;
- Animation de réseaux de vente directe.

**Culture économique, juridique et managériale : 160 h**

- Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée.

**Communication en langue vivante étrangère 1 : 160h**

- Niveau B2 du CECRL pour les activités langagières suivantes

**Culture générale et expression : 140 h**

- Appréhender et réaliser un message écrit ;
- Communiquer oralement.

**Atelier de professionnalisation : 200 h**

- Etudes de cas

**Réalisation d'un projet professionnel : 60h**

L'ensemble des blocs de compétences doivent être suivis même si le candidat dispose de dispenses à l'examen.



**VALIDATION**

- Examen académique écrit, oral et pratique du BTS NDRC (Diplôme ministère de l'Enseignement Supérieur, de la Recherche et de l'Innovation de niveau 5)

**Dates des épreuves :**

- A partir de mai jusqu'à fin juin (dates non disponibles dans les académies).

Première session d'examen prévue pour 2022.

Vous pouvez consulter l'ensemble des indicateurs calculés par les ministères chargés de la formation professionnelle à cette adresse :

<https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/accueil>



**ORGANISATION GENERALE, DUREE, DATES**

La formation est de 1350 heures réparties sur 2 années scolaires débutant à partir de mi-août.

 **LIEU**

**Kiwi Institute, 4 cours Raphaël Binet 35000 Rennes**

 **CONTACT**

[contact@kiwi-institute.com](mailto:contact@kiwi-institute.com)

Service administratif : **02.30.96.35.42**

Pour toute demande d'une personne en situation de handicap, celle-ci doit être transmise au Référent Handicap pour l'étude de sa faisabilité.

[f.oger@kiwi-institute.com](mailto:f.oger@kiwi-institute.com) / **02.30.96.15.48**

