

BTS - BREVET D'ÉTUDE SUPÉRIEUR

# NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT (NDRC)

ALTERNANCE EN 2 ANS

BAC+2

Le BTS NDRC forme un alternant pour devenir un commercial généraliste expert de la relation client considérée sous toutes ses formes (en présentiel, à distance, e-relation). Il communique et négocie avec les clients, exploite et partage les informations, organise et planifie l'activité, met en oeuvre 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,...).

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, l'alternant doit acquérir la méthodologie ainsi que les connaissances nécessaires à l'obtention de son BTS. Il devra développer ses compétences techniques afin de mener à bien ses projets.

## CONDITIONS D'ACCÈS

Titulaire du Bac Général, Technologique ou Professionnel.

## DURÉE & ORGANISATION

Cycle de 24 mois en alternance (contrat d'apprentissage ou de professionnalisation)  
1350 heures de formation.

## RYTHME D'ALTERNANCE

2 jours en formation / 3 jours en entreprise

## ENTREPRISES CIBLEES

- Toutes Entreprises ayant un service commercial ;
- Assurances, Immobilier.

## DÉBOUCHÉS

Vendeur(euse) ; Commercial ; Télévendeur ;  
Chargé(e) d'assistance ; Animateur(trice) Assistant ;  
Chef de secteur ; e-marchandiseur ; etc.

## POURSUITE D'ETUDES

- Bachelor Responsable de développement commercial généraliste
- Bachelor Responsable de développement commercial option Banque / Assurance
- Bachelor Responsable de développement commercial option Immobilier
- Licence pro dans les domaines des RH, de la gestion, du commerce et de la distribution...

## CONTENU DES COURS

Culture générale et expression ; Culture économique, juridique et managériale appliquée ; Culture économique, juridique et managériale ; Langue vivante étrangère ; Relation client à distance et digitalisation ; Relation client et animation de réseaux ; Relation client et négociation-vente.

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES UTILISÉES

En présentiel, cours théoriques et mises en situation professionnelle.

## MODALITÉS D'OBTENTION

Examen final.