

# BTS Négociation et Digitalisation de la relation Client (NDRC)



## Objectifs de la formation

Le(la) titulaire du BTS NDRC est un commercial généraliste, capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités 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. Dans le cadre d'une stratégie omnicanale, il (elle) sait gérer de multiples points de contact pour installer une plus grande proximité avec les clients dans un contexte où mobiles et connectés en permanence, dans un contexte où les clients attachent désormais autant d'importance aux services et à l'expérience offerts qu'au produit lui-même. Il(elle) est capable de traduire les exigences de plus en plus élevées des clients en solutions adaptées lui permettant d'instaurer des relations durables de confiance. Il(elle) peut exercer les métiers de délégué commercial, négociateur, commercial terrain, technico-commercial, commercial e-commerce, merchandiseur. Avec de l'expérience, il(elle) pourra évoluer vers des fonctions de responsable de secteur ou de zone, directeur de réseau, responsable e-commerce, superviseur....

<b>Durée de formation</b>	24 mois / 1350 heures de cours
<b>Rythme d'alternance</b>	2 jours en formation / 3 jours en entreprise
<b>Début des cours</b>	1ere semaine de septembre
<b>Secteurs d'activités</b>	Toute forme d'organisation (commerciale, industrielle, artisanale, associative voire publique) proposant des biens et des prestations de services, quelle que soit la taille dès lors qu'une démarche commerciale est mise en œuvre
<b>Validation du diplôme</b>	<p>Brevet de Technicien Supérieur - Diplôme d'Etat de Niveau 5 (RNP 34031) Équivalent 120 crédits ECTS. Contrôle en fin de formation (seconde année), en mai, dans un centre de formation de proximité :</p> <p>Epreuves écrites : culture générale et expression, culture juridique économique et managériale, gestion opérationnelle, management de l'équipe commerciale</p> <p>Epreuves écrites et orales en Anglais</p> <p>Epreuves orales en développement de la relation clientèle et vente/conseil, animation et dynamisation de l'offre commerciale</p>
<b>Prérequis</b>	Avoir validé un diplôme de niveau Bac (Bac Professionnel, Bac Technologique, Bac Général ou DAEU), notamment bac STMG, bac pro commerce, bac général ...

# Programme

Le programme du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client est soumis au contrôle de l'Éducation Nationale ; nos process et supports pédagogiques respectent strictement le référentiel officiel et nous travaillons en lien avec l'Éducation Nationale.

## ➤ Formation Générale

Culture économique  
juridique et managériale 210h

Anglais 168h

Culture générale et expression 140h

## ➤ Formation Professionnelle

Relation client et  
négociation-vente 336h

Relation client à distance  
et digitalisation 226h

Relation client et animation de réseau 230h

## Modalités pédagogiques

La formation se déroule en langue française et essentiellement en présentiel (80% minimum). Les étudiants suivant la formation seront affectés à des classes à effectif réduit, au maximum 20 étudiants par classe.

Pédagogie mixte et active alliant cours théoriques, apports méthodologiques et mises en situation professionnelles, jeux de rôle, travaux de groupes avec restitutions orales, classe inversée.

Tous les cours seront planifiés sur le bimestre.

### Modalités d'évaluation :

Contrôle continu et évaluations intermédiaires préparatoires de l'examen de fin de cursus.

Epreuves Nationales en fin de cursus, en mai..

### Outils pédagogiques :

Les supports de cours sont mis à disposition des étudiants via une plateforme numérique (Google Classroom ou équivalent).

Informations pratiques (emploi du temps..) disponibles via une plateforme numérique puis via notre intranet.

## Les + ESVM

- Accompagnement individualisé
- Effectifs limités
- Essentiellement en présentiel
- Aide au placement
- + Pédagogiques :  
Certifications Anglais LILATE  
Modules IA, RSE et entrepreneuriat

