

# BTS NDRC - Négociation et digitalisation de la relation client

Formation accessible En alternance



## Métiers et emplois visés :

- Vendeur.se
- Représentant.e
- Commercial.e terrain
- Négociateur.trice
- Délégué.e commercial.e
- Conseiller.ère commerciale
- Chargé.e d'affaires ou de clientèle
- Technico-commercial.e
- Télévendeur.euse
- Téléconseiller.ère
- Téléopérateur.trice

## Public concerné :

Demandeur.euse d'emploi  
Jeune 16-29 ans  
Salarié.e  
Individuel.le autre

## Objectifs de la formation :

- Communiquer et vendre à des clients ou des prospects
- Conduire et présenter des projets commerciaux
- Manager et gérer une activité commerciale
- Utiliser les technologies de l'information et de la communication spécifiques au métier exercé

## Contenu de la formation :

- Ciblage et Prospection de la clientèle
- Négociation et accompagnement de la relation client
- Organisation et Animation d'un événement commercial
- Exploitation et mutualisation de l'information commerciale
- Maîtrise de la relation omnicanale
- Animation de la relation client digitale
- Développement de la relation client en e-commerce
- Implantation et promotion de l'offre chez des distributeurs
- Développement et animation d'un réseau de partenaires
- Création et animation d'un réseau de vente directe
- Respect des contraintes de la langue écrite
- Communication écrite et orale
- Exploitation d'une base documentaire économique, juridique ou managériale
- Proposition de solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales
- Établissement d'un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique

## Méthodes et outils pédagogiques :

Avec cette formation en alternance vous alliez tous les avantages d'une formation théorique avec l'apprentissage pratique "sur le terrain" en entreprise.

Pédagogie de groupe avec un suivi individualisé. L'apprentissage s'effectuera en formation accompagnée. Des outils pédagogiques spécialement conçus pour cette démarche individualisée seront ponctués d'auto-évaluation et permettent de contrôler par étapes, l'atteinte des objectifs.

Alternance d'apports théoriques et de mise en application. Suivi de formation en entreprise par le formateur référent et le tuteur.

## GRETA COTES NORMANDES

Siège social : lycée Curie/Corot - 377 rue de l'Exode - BP 40245 - 50000 Saint-Lô  
N° SIRET : 19501219000029 - N° de déclaration d'activité : 2550P200050  
Document non contractuel, peut-être soumis à modification

### Modalités d'enseignement :

Formation entièrement présentielle

### Durée indicative en centre de formation :

1351 heures

### Durée indicative en entreprise :

2044 heures

### Pré-requis :

Le BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client s'adresse à tous les candidats titulaires d'un BAC (niveau 4). Les qualités requises pour accéder à cette formation sont les suivantes :

- Capacités relationnelles
- Autonomie et goût du challenge
- Mobilité.

### Modalités d'admission :

Plusieurs modalités possibles :

- Parcoursup
- Admission après entretien
- Admission sur dossier

string(63) "niveau 4 (BP, BT, baccalauréat professionnel ou technologique)" |  
string(63) "niveau 4 (BP, BT, baccalauréat professionnel ou technologique)"

### Niveau d'entrée :

Obligatoire : niveau 4 (BP, BT, baccalauréat professionnel ou technologique)

### Niveau de sortie :

niveau 5 (BTS, DUT)

### Validations :

- Diplôme du Ministère de l'Éducation Nationale niveau 5
- Blocs de compétences : chacun des blocs constitutifs du diplôme peut être validé indépendamment des autres. La validation de l'ensemble des blocs permet de valider le diplôme:
  - Relation client et négociation-vente
  - Relation client à distance et digitalisation
  - Relation client et animation de réseaux
  - Appréhender et réaliser un message écrit
  - Communiquer oralement
  - Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée

### Certification :

+ d'informations sur la certification RNCP38368 (libellé exact du diplôme, nom du certificateur, date d'enregistrement de la certification) en cliquant sur le lien suivant <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38368/>.

### Financement :

Apprentissage  
Contrat de professionnalisation  
CPF transition

### Tarif de référence :

15 euros/heure

## GRETA COTES NORMANDES

Siège social : lycée Curie/Corot - 377 rue de l'Exode - BP 40245 - 50000 Saint-Lô  
N° SIRET : 19501219000029 - N° de déclaration d'activité : 2550P200050  
Document non contractuel, peut-être soumis à modification

**Lieu(x) de formation :**

HEROUVILLE ST CLAIR

**Prochaines dates :**

Formation du 21/09/2020 au 16/06/2022

**Renseignements et inscriptions**

Nom du contact : Laurence LEBRUN BOUVET

Téléphone : 02 31 70 30 80

Courriel : [laurence.le-brun-bouvet@ac-normandie.fr](mailto:laurence.le-brun-bouvet@ac-normandie.fr)