




 Niveau III

 18 à 24mois

 1100 h

 Aucun frais d'inscription  
Aucun frais de scolarité

## OBJECTIFS

Commercial généraliste, capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités et dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle, le technicien supérieur NDRC est un expert de la relation client considérée sous toutes ses formes (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité. Il accompagne le client/usager tout au long du processus commercial et intervient sur l'ensemble des activités avant, pendant et après l'achat: conseils, prospection, animation, devis, veille, visites, négociation-vente/achat, suivi après-vente/achat. Le titulaire du BTS NDRC investit les contenus commerciaux liés à l'usage accru des sites web, des applications et des réseaux sociaux.

## PRÉ-REQUIS

Tout public  
de diplôme ou titre de niveau IV

## QUALITÉS

Curiosité et écoute  
Dynamisme et ténacité  
Aisance relationnelle  
Esprit d'équipe  
Connaissances des outils numériques  
Goût du challenge  
Réactivité et adaptabilité  
Force de persuasion



# PROGRAMME

## BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

### CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION

88 Heures

Coef. 3 - Écrit 4h

#### OBJECTIF

Vérifier l'aptitude des candidats à communiquer avec efficacité

Communiquer à l'oral et par écrit

S'informer, se documenter, développer son esprit de synthèse

Appréhender le contenu d'un message

Réaliser un écrit, améliorer ses capacités d'argumentation

Apprécier un message ou une situation

### CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE

200 Heures

Coef. 3 - Écrit 4h

#### Économie Générale

Les relations entre l'entreprise et son environnement économique

Le rôle de l'Etat dans la régulation économique

Les facteurs de production : déterminants économiques

L'environnement économique et numérique de l'entreprise

Le marché du travail et ses évolutions

#### Droit

Le contrat support de l'activité économique de l'entreprise

L'encadrement par le droit des activités économiques

Les structures juridiques de l'entreprise

Les types de responsabilité

Le droit et le développement du numérique

L'individu au travail

#### Management d'entreprise

L'intégration de l'entreprise dans son environnement

Le diagnostic externe de l'entreprise et le rôle de l'innovation

Le diagnostic interne de l'entreprise et l'organisation de ses ressources

Le financement de l'entreprise

La place du numérique dans le management

La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences et la motivation

Les choix stratégiques de l'entreprise

## LANGUE VIVANTE 1

120 Heures

Coef. 3 - Oral 30+30min

### OBJECTIFS

- Évaluer la compréhension de la langue étrangère à l'oral
- Évaluer l'expression et la communication orale

## RELATION CLIENT ET NÉGOCIATION-VENTE

186 Heures

Coef. 5 - Oral 1h

### Développement de clientèle

- Gestion de porte-feuille client
- Animation d'opérations de prospection

### Négociation, vente et valorisation de la relation client

- Élaboration d'un diagnostic-client
- Proposition, négociation et vente d'une offre personnalisée
- Accompagnement du client

### Animation de la relation client

- Participation à des salons
- Organisation d'opérations commerciales
- Animation d'espaces commerciaux

### Veille et expertise commerciales

- Reporting de l'activité commerciale
- Qualification de Data client
- Diagnostic en termes de relation client et de performance commerciale

## RELATION CLIENT A DISTANCE ET DIGITALISATION

### Gestion de la vente en e-Commerce

- Valorisation en ligne de l'offre et des promotions commerciales
- Suivi et régularisation du processus de vente
- Mise en oeuvre d'animations commerciales en e-commerce
- Évaluation du trafic et du référencement du site
- Analyse des résultats des ventes et des opérations de e-commerce

Suite

## RELATION CLIENT A DISTANCE ET DIGITALISATION

282 Heures

Coef. 2 - Écrit 3h

Coef. 2 - Épreuve  
pratique sur poste  
informatique 40 min

### Gestion de la relation client à distance

- Prospection et identification d'opportunités commerciales
- Vente à distance
- Accompagnement, conseil et traitement des demandes clients
- Mise à jour des data clients
- Supervision et animation d'équipes

### Gestion de la e-relation client

- Animation de communautés, de forums et de réseaux sociaux
- Animation de site et publication de contenus à caractère commercial
- Mise à jour des data clients
- Supervision et animation d'équipes

### Animation de réseaux de distributeurs

- Négociation de l'implantation de l'offre sur le lieu de vente
- Conseil en matière d'expérience de consommation
- Mise en oeuvre d'animations
- Suivi et développement du référencement

### Animation de réseaux de partenaires

- Sélection et constitution de réseaux de partenaires, d'apporteurs d'affaires et de prescripteurs
- Animation, stimulation et développement de réseaux
- Évaluation des performances du réseau

### Animation de réseaux de vente directe

- Animation, vente et conseil à domicile
- Développement d'un réseau de conseillers de vente à domicile

## RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX

224 Heures

Coef. 3 - Oral 40min



NOMBRE D'HEURES TOTAL : 1100



# DISPOSITIFS D'EXÉCUTION

**BTS** Négociation et Digitalisation de la Relation Client

## MOYENS TECHNIQUES

- Salles de cours
- Ordinateurs
- Plateforme numérique
- Tableau numérique
- MOOC (Moodle) : support de cours et gestion des rattrapages
- Google Drive

## ORGANISATION DE L'ACTION DE FORMATION

- Formation continue
- Accès à une plateforme numérique stockant différentes ressources pédagogiques (cours théoriques, exercices pratiques, études de cas, quizz interactifs, épreuves des précédents examens, dossiers professionnels des anciens stagiaires...) afin d'uniformiser la formation et assurer la gestion des rattrapages dans le cadre d'une formation ouverte
- Travail collaboratif grâce au stockage et partage de ressources sur Google Drive entre l'équipe pédagogique et les stagiaires

## SUIVI DE L'EXÉCUTION DE LA FORMATION

- Feuilles d'émargement
- Attestation de suivi de formation

## DISPOSITIF D'ÉVALUATION

Épreuves du BTS NDRC écrites et orales