

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Diplôme Éducation Nationale (Bac+2)



LES OBJECTIFS

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), 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. Dans le cadre d'une stratégie omnicanale, il sait gérer de multiples points de contact pour installer une plus grande proximité avec les clients. L'accélération de la digitalisation des activités commerciales conduit le titulaire du BTS NDRC à investir les contenus commerciaux liés à l'usage accru des sites web, des applications et des réseaux sociaux.



PUBLICS CONCERNÉS

Le BTS NDRC s'adresse à tout titulaire d'un baccalauréat (Bac STMG, Bac ES, Bac Pro Commerce, Bac Pro Vente...) ou titre professionnel de niveau Bac

Il s'adresse en priorité aux candidats qui ont un intérêt pour :

- le management des entreprises et la stratégie marketing et commerciale
- la négociation, l'argumentation
- l'environnement numérique



ORGANISATION DE LA FORMATION

Formation : 2 ans

Rentrée : début septembre

Statut : apprenti, salarié en alternance, salarié en poste, autres (nous consulter)

Alternance : 1 semaine à Campus Centre
1 semaine en entreprise

Rythme des cours : 35 heures par semaine

Volume de cours : 1435 heures sur 2 ans

CONTENU DE LA FORMATION

Activités professionnelles (blocs de compétences)

- Relation client et négociation-vente
- Relation client à distance et digitalisation
- Relation client et animation de réseaux

Enseignement général

- Culture générale et expression
- Langue vivante étrangère
- Culture économique, juridique et managériale

MISSIONS EN ENTREPRISES

- Prospection
- Développement d'un portefeuille clients
- Analyse des besoins, proposition de solutions adaptées, négociation
- Collecte et exploitation de l'information, enrichissement des bases de données
- Utilisation et maîtrise des technologies numériques
- Organisation et animation d'événements commerciaux
- Mise à jour des données clients, gestion de la relation e-clients, gestion et développement de la vente en e-commerce

MÉTIERS ET CARRIÈRES

- Conseiller commercial
- Commercial,
- Commercial e-commerce,
- Animateur réseau,
- Merchandiseur,
- Téléconseiller, télévendeur, ...

MODALITÉS DE RECRUTEMENT

- Dépôt d'un dossier de candidature
- Étude approfondie du dossier
- Entretien de motivation

En alternance, l'inscription définitive est conditionnée par la signature d'un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation.

RÉMUNÉRATION (sur la base du SMIC 35h/semaine)

	Moins de 18 ans	18 à 20 ans	21 à 25 ans	26 ans et plus
1 ^{ère} année	27 %	43 %	53 %*	100 %*
2 ^{ème} année	39 %	51 %	61 %*	100 %*
3 ^{ème} année	55 %	67 %	78 %*	100 %*

*SMIC ou conventionnel minimum de l'emploi occupé

LIEU DE FORMATION

CHATEAUROUX (36)
Campus Centre CCI Indre
2, Allée Jean Vaillé
02 54 53 52 90

candidature.formation@indre.cci.fr

