

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

DIPLÔME ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR (NIVEAU 5 - BAC+2) RNCP 34030



OBJECTIFS

Commercial généraliste, capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités, avec tout type de clientèle (B to B, B to C), le BTS 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.

À l'issue de la formation, il sera capable de :

- Mettre en œuvre une stratégie commerciale et marketing
- Assurer des activités de prospection clientèle et de négociation-vente
- Développer une relation client en direct ainsi qu'en e-commerce
- Développer et piloter un réseau de partenaires
- Veiller au respect des règles éthiques et déontologiques



MODALITÉS DE RECRUTEMENT

- Inscription sur www.campus-centre.fr
- Entretien de motivation
- Participation aux « mercredis de l'apprentissage »

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



PUBLICS CONCERNÉS

Le BTS NDRC s'adresse à tout titulaire d'un Baccalauréat (général, technologique, professionnel) ou tout autre certification de niveau 4.

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

- La stratégie marketing et commerciale
- Le management des entreprises
- La négociation, l'argumentation
- L'environnement numérique



ORGANISATION DE LA FORMATION

Formation : 2 ans

Rentrée : septembre

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

Alternance : 1 semaine à CCI Campus Centre
1 semaine en entreprise

Rythme des cours : 35 heures par semaine

Volume des cours : 1 435 heures

Tarif : 8 500 € (pris en charge par l'OPCO de l'entreprise)



CONTENU DE LA FORMATION

Enseignements professionnels

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

Enseignement général

- Culture générale et expression
- Expression et culture en langue vivante étrangère (anglais)
- Culture économique, juridique et managériale



MISSIONS EN ENTREPRISE

- 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'évènements commerciaux
- Mise à jour des données clients, gestion de la relation e-clients, gestion et développement de la vente en e-commerce



MODALITÉS D'ÉVALUATIONS

- Épreuves ponctuelles orales et écrites
- Contrôle en cours de formation (CCF)



MÉTIERS VISÉS

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



POURSUITE D'ÉTUDES

- Licence professionnelle
- École de commerce
- Bachelor



RÉMUNÉRATION

SUR LA BASE DU SMIC 35H/SEMAINE

	- DE 18 ANS	18 À 20 ANS	21 À 25 ANS	26 ANS ET +
1 ^{re} ANNÉE	27 %	43 %	53 %*	100 %*
2 ^e ANNÉE	39 %	51 %	61 %*	100 %*
3 ^e ANNÉE	55 %	67 %	78 %*	100 %*

*SMIC OU CONVENTIONNEL MINIMUM DE L'EMPLOI OCCUPÉ



LIEU DE FORMATION

CHATEAUROUX (36)

CCI Campus Centre - Site Balsan
02, Allée Jean Vaillé
02 54 53 52 90
candidature.formation@indre.cci.fr
www.campus-centre.fr