

BTS NDRC

NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Le commercial gère la relation client dans sa globalité, de la prospection jusqu'à la fidélisation. En contact direct avec la clientèle ainsi que sur les canaux digitaux, il contribue à la croissance du chiffre d'affaires dans une logique de rentabilité et participe à l'efficacité de la politique commerciale. Par exemple, sur une zone géographique définie, le commercial est en charge de prospector une nouvelle clientèle. Sa force de persuasion lui permet de rencontrer les décideurs et de conclure ses ventes.

🔍 TABLEAU DES MATIÈRES

| ÉPREUVES DU BTS NDRC | COEF | FORME | DURÉE |
|--|------|---|------------------|
| Culture générale et expression | 3 | écrit | 4h |
| Communication en langue vivante étrangère | 3 | oral | 30min* +30min |
| Culture économique, juridique et managériale | 3 | écrit | 4h |
| Relation client et négociation-vente | 5 | oral | 40min* +1h |
| Relation client à distance et digitalisation | 4 | épreuve ponctuelle écrite + épreuve ponctuelle pratique | 3h + 40min |
| Relation client et animation de réseaux | 3 | oral | 40min |
| Communication en langue vivante** | | ponctuelle orale | 20min* +20min |

* Temps de préparation

** La langue vivante facultative est différente de celle choisie à l'épreuve obligatoire



LA FORMATION

Diplôme délivré par l'Education Nationale

DURÉE

- 1120 heures de formation sur 2 ans d'octobre N à juin N+2

RYTHME

- 2 jours par semaine en formation (lundi et mardi)

RELATION CLIENT ET NÉGOCIATION-VENTE

- Cibler et prospector la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un évènement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale

RELATION CLIENT À DISTANCE ET DIGITALISATION

- Maîtriser la relation omnicanale
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client en e-commerce

RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RESEAUX

- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- Développer et animer un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe

CONDITIONS D'ADMISSION

- Etre titulaire d'un Baccalauréat ou d'un titre certifié de niveau IV au RNCP
- Réussir les tests et entretien de sélection
- Signer un contrat de professionnalisation avec une entreprise

CARRIÈRES

- Action commerciale : vendeur, commercial terrain
- Relation client : téléconseiller, conseiller de clientèle, animateur de réseau
- Digital : Commercial e-commerce



CONTACTS

Tél : 05 53 48 41 37

alternance@sudmanagement.fr