

# BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT (NDRC)

Formation éligible au CPF



Commerce - Vente

## Objectifs

Le titulaire de ce BTS sera un expert de la relation client considérée sous toutes ses formes (en présentiel, à distance, e-relation). Commercial généraliste, il est 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, B to G).

## Contenus

Relation client et négociation-vente : – Cibler et prospecter la clientèle – Négocier et accompagner la relation client – Organiser et animer un événement 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 réseaux : – Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs; – Développer et animer un réseau de partenaires; – Créer et animer un réseau de vente directe.

## Pré-requis

Etre titulaire d'un baccalauréat

## Modalités et délais d'accès à la formation

Admission après entretien et positionnement Délais d'accès à la formation : Nous consulter

## Public concerné

Tout public, Salariés, Contrat de professionnalisation, Demandeurs d'emploi, Public spécifique

## Accessible aux personnes handicapées

## Durée

- Nombre d'heures en centre : A partir de 600 et jusqu'à 1200 heures selon le positionnement h
- Nombre d'heures en entreprise : Entre 560 et 1215 h selon le positionnement h
- Nombre d'heures au total : Environ 1815 heures h

## Dates

Aucune session enregistrée à ce jour.

## Méthodes pédagogiques

Alternance de cours pratiques et théoriques Formation en alternance (contrat de professionnalisation, apprentissage) Périodes de stage en entreprise

## Modalités d'évaluation

- Évaluation orale et/ou écrite au cours de la formation
- Examens blancs
- Évaluation de la période en entreprise
- Contrôle en cours de formation
- Examen final

## Validation

Diplôme de niveau 5 : BTS Accessible aussi par le biais de la VAE

## Modalité de financement

- Financement individuel
- Projet de Transition professionnelle
- Contrat de professionnalisation
- Contrat d'apprentissage
- Contrat de sécurisation professionnelle
- Plan de développement des compétences
- PRO-A
- Financement France Travail

## Tarif

Prix maximum : 15€/heure.

Tarif donné à titre indicatif, modulable en fonction du projet et du statut du candidat. Pour une réponse sur mesure : nous contacter.

## Résultat(s)

Taux de réussite: 87% ; Taux de satisfaction Client: 90% Taux d'insertion professionnelle: 100 %

## code RNCP ou RS

RNCP38368

## Certificateur et date de la certification

Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche - 11-12-2023

## Débouchés et poursuites d'études

**Poursuite d'études** : en licence professionnelle du domaine commercial, en licence LMD (L3 en économie-gestion ou en sciences de gestion), en école supérieure de commerce ou de gestion ou en école spécialisée.

**Débouchés H/F** : vendeur – Représentant – Commercial terrain – Négociateur – Délégué commercial – Conseiller commercial – Chargé d'affaires ou de clientèle – Technico commercial, téléconseiller – Conseiller client à distance – Conseiller clientèle – Téléprospecteur – Technicien de la vente à distance de niveau expert, animateur commercial site e-commerce – Assistant responsable e-commerce – Commercial e-commerce – Marchandiseur – Chef de secteur – e-marchandiseur – Animateur réseau – Animateur des ventes, Vendeur itinérant – Ambassadeur

Formation réalisée par GRETA Auvergne

Site de formation Lycées Albert Londres Boulevard du 8 Mai 1945 03300 - Cusset

Contact Christophe BERNIGAUD 04 70 97 78 58 greta-auvergne.agence03@ac-clermont.fr

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Liberté  
Égalité  
Fraternité

GRETA AUVERGNE