

BTS NDRC

NÉGOCIATION

ET DIGITALISATION

DE LA RELATION CLIENT



BAC+2
DIPLOME
D'ÉTAT

Le titulaire du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client a pour perspective d'être le premier interface entre l'entreprise et son marché.

- Il **exerce** son activité dans des organisations ou entreprises qui proposent des biens et / ou des services à une clientèle de particuliers ou de professionnels (utilisateurs, prescripteurs, revendeurs).
- Il **participe** à la gestion de la relation client dans sa globalité, de la prospection jusqu'à la fidélisation

et il contribue ainsi à la croissance du chiffre d'affaires, à l'organisation et à la politique commerciale de l'entreprise.

- Il **veille** à la maîtrise des technologies de l'information et de la communication autour d'une équipe de vente développant une démarche active en direction de la clientèle.

RÈGLEMENT D'EXAMEN

Le BTS est délivré à tous les candidats ayant obtenu une moyenne générale supérieure ou égale à 10 sur 20 à l'ensemble des épreuves de l'examen affectées de leur coefficient.

ÉPREUVES	MODE	DURÉE	COEFF.
Relation client et animation de réseaux	ORAL	40 MIN	3
Relation client à distance et digitalisation	ÉCRIT	3 H	4
Relation client et négociation vente	ORAL	40 MIN	5
Culture économique, juridique et managériale	ORAL	1 H	3
Langue vivante étrangère	ÉCRIT	4 H	3
Culture générale et expression	ORAL	30 MIN	3

EMPLOIS VISÉS

- Commercial(e)
- Chargé(e) de clientèle
- Animateur(trice) des ventes
- Responsable de secteur



VOTRE PROFIL

- Capacité d'écoute
- Sens de la communication
- Aptitude à la négociation
- Disponibilité et dynamisme
- Sens des responsabilités
- Organisation

VOTRE PROGRAMME DURÉE DES ÉTUDES : 2 ANS

- **Relation client et négociation vente**
 - > Développement de clientèle
 - > Négociation, vente et valorisation de la relation client
 - > Animation de la relation client
 - > Veille et expertise commerciales
 - > 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**
 - > Gestion de la relation client à distance
 - > Gestion de la e-relation
 - > Gestion de la vente en e-commerce
 - > Maîtriser la relation omnicanale
 - > Animer la relation client digitale
 - > Développer la relation client en e-commerce
- **Relation client et animation de réseaux**
 - > Animation de réseaux de distributeurs
 - > Animation de réseaux de partenaires
 - > Animation de réseaux de vente directe
 - > Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
 - > Développer et animer un réseau de partenaires
 - > Créer et animer un réseau de vente directe
- **Culture générale et expression**
 - > Synthétiser des informations
 - > Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture
 - > S'adapter à la situation
 - > Respecter les contraintes de la langue écrite
- **Langue vivante étrangère**
 - > Communiquer oralement
 - > Organiser un message oral
- **Culture économique, juridique et managériale**
 - > Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale
 - > Proposer des solutions argumentées en mobilisant des notions et des méthodologies économiques, juridiques ou managériales
- **Option commerce dans le sport ou webmarketing / E-business**
 - > Établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) en préparant une prise de décision stratégique
 - > Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée

ÉCOLE SUPÉRIEURE
TECHNIQUE PRIVÉE

29, rue René Lote / 56100 LORIENT

www.sup-affaires.com

