

## NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

BTS Négociation et digitalisation de la relation client - Fiche RNCP 38368 - Code NSF 312 - Enregistré au RNCP le 11/12/2023 - Délivré par le MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

Une fois diplômé, vous serez un commercial généraliste expert de la relation client considérée sous toutes ses formes (en présentiel, à distance) et dans toute sa complexité.

#### Vous serez capable de :

- ▶ Gérer la relation client et la négociation vente : cibler et prospecter, négocier et accompagner le client, exploiter et mutualiser l'information commerciale
- ▶ Gérer la relation client à distance et la digitalisation : animer la relation client digitale, développer la relation client e-commerce
- ▶ Gérer la relation client et animer les réseaux : implanter et promouvoir l'offre, développer et piloter un réseau de partenaires, créer et animer un réseau de vente directe

Open Badge **COMMERCE INTERNATIONAL** possible



**DURÉE DE LA FORMATION** : 2 ans  
**RENTÉE** : Septembre



**TYPE DE CONTRAT**  
Apprentissage ou professionnalisation



**RYTHME D'ALTERNANCE**  
2 jours / 3 jours puis 3 jours / 2 jours



**TARIF DE LA FORMATION**  
Pris en charge par les OPCO



EN SAVOIR PLUS



Accueil  
des personnes  
en situation de handicap

En partenariat avec



## PROGRAMME

### Enseignement professionnel

Bloc 1 - Relation client et négociation vente

Bloc 2 - Relation client à distance et digitalisation

Bloc 3 - Relation client et animation de réseaux

### Enseignement général

► Economie, juridique et managériale

► Culture générale et expression

► Communication en langue vivante étrangère

Le titulaire acquiert **120 ECTS** à l'obtention du diplôme.

## MÉTHODES MOBILISÉES

Cours théoriques, mises en situation professionnelles, projets individuels et collaboratifs, environnement numérique de travail.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Au cours de l'année : évaluations écrites, évaluations orales, QCM, examens blancs, oraux blancs et oraux d'entraînement.
- Obtention du diplôme : épreuve ponctuelle
- En cas de non-obtention de l'examen, il vous sera possible de conserver certains résultats validés.

## PRÉ-REQUIS

- Avoir moins de 30 ans à la conclusion du contrat – accessible sans limite d'âge aux personnes reconnues travailleur handicapé ou en contrat de professionnalisation
- Être titulaire d'un bac général, bac technologique, bac pro ou Titre RNCP de niveau 4

## MODALITÉS D'ACCÈS

- Sélection sur dossier, tests de positionnement, entretien individuel
- Admission définitive à la signature d'un contrat en alternance

## MÉTIERIS VISÉS

Prospecteur, promoteur/animateur des ventes, animateur réseau, vendeur, conseiller – chargé de clientèle, ingénieur commercial, courtier – négociant...

## POURSUITE D'ÉTUDES

Le BTS NDRC permet de poursuivre en :

- Licence Générale Commerce vente marketing
- Licence Générale Commerce international
- Licence Générale Gestion des organisations
- Bachelor communication digitale
- École de commerce

Une insertion professionnelle est également possible.

