



Rentrée
Septembre

Durée
2 ans

Inscription
Janvier à Septembre

Statut
Alternant

Lieu
Rennes

Contact
contact@alticome.fr

Le titulaire du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client est un commercial généraliste, 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), quelle que soit la forme de la relation client (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité.

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.

Recommandations, avis, notations sur les réseaux sociaux, forums, blogs deviennent de fait des vecteurs de communication que le commercial doit intégrer pour développer la clientèle et avoir une forte réactivité.

Les activités du titulaire du BTS NDRC sont regroupées au sein de trois grands pôles couvrant les différentes formes de relation client :

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

Leur mise en œuvre peut varier selon la taille, l'organisation des entreprises, les processus commerciaux, la nature et la complexité des produits ou des services commercialisés.

PROGRAMME DE LA FORMATION

ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL

Culture générale et expression

Appréhender et réaliser un message écrit :

- Respecter les contraintes de la langue écrite
- Synthétiser des informations
- Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture

Communiquer oralement :

- S'adapter à la situation
- Organiser un message oral

Langue vivante étrangère 1 -Anglais

- Compréhension de documents écrits
- Productions et interactions écrites
- Productions et interactions orales

Culture économique, juridique et managériale

Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée :

- Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale
- Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales
- Etablir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique
- Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée

REGLEMENT DE L'EXAMEN

| Détails des épreuves | Coefficient | Forme | Durée | Détails des épreuves | Coefficient | Forme | Durée |
|---|-------------|--------|-----------|---|-------------|-------------------|----------|
| E1 - Culture générale et expression | 3 | Ecrite | 4H | E4 - Relation client et négociation-vente | 5 | Orale | 40' + 1H |
| E2 - Langue vivante étrangère 1 | 3 | Orale | 30' + 30' | E5 - Relation client à distance et digitalisation | 4 | Ecrite + Pratique | 3H + 40' |
| E3 - Culture économique, juridique et managériale | 3 | Ecrite | 4H | E6 - Relation client et animation de réseaux | 3 | Orale | 40' |

ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL

Pôle 1 : Relation Client et Négociation Vente

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

Pôle 2 : Relation Client à distance et digitalisation

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

Pôle 3 : 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



Accessible aux personnes en situation de handicap