

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Le titulaire du Brevet de Technicien Supérieur Négociation et Digitalisation de la relation Client (NDRC) a pour perspective de devenir un vendeur-manager commercial qui 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. Il inscrit son activité dans une logique de réseau en privilégiant le travail coopératif. La maîtrise des technologies de l'information et de la communication spécifiques à son métier conditionne sa performance et sa productivité commerciales.

Le titulaire de ce diplôme est la première interface entre l'entreprise et son marché. À ce titre, il participe à l'intelligence commerciale de l'organisation et contribue à l'efficacité de la politique commerciale.

CONTENU ET ÉPREUVES DU BTS NDRC

Culture générale et expression

Coeff 3 - écrit 4h

Communication en langue vivante étrangère

Coeff 3 - oral 30 min* +30 min

Culture économique, juridique et managériale

Coeff 3 - écrit 4h

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

Coeff 5 - oral 40 min* + 1h

Relation client à distance et digitalisation

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

Coeff 4 - écrit 3h (coeff 2) + épreuve pratique - 40 min (coeff 2)

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

Coeff 3 - oral 40min

Épreuve facultative LV2**

oral 20 min* + 20 min

* Temps de préparation

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



DURÉE - DÉLAIS ET MODALITÉS D'ACCÈS

- 1350 heures de formation sur 2 ans de septembre N à juin N+2 en contrat d'apprentissage (169 jours).
- La formation est également accessible au travers des dispositifs contrat de professionnalisation (1120 heures - 140 jours), CPF, Plan de formation de l'entreprise, CPF de Transition et pro-A.
- Possibilité de valider un ou plusieurs blocs.
- Nombre de participants limité à 25 personnes.



RYTHME

- 2 jours par semaine en formation (lundi et mardi).
- Quelques semaines complètes sur l'année.



PRÉ-REQUIS ET CONDITIONS D'ADMISSION

- Être titulaire d'un Baccalauréat ou d'un titre certifié de niveau 4 au RNCP.
- Réussir les tests et entretien de sélection.
- Signer un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation avec une entreprise ou valider l'accès à la formation via un des autres dispositifs prévus (CPF, Plan de formation de l'entreprise, CPF de Transition et pro-A).



DÉBOUCHÉS

Taux d'insertion professionnelle :

2020 : 89% | 2019 : 91%

Débouchés : Action commerciale : Conseiller commercial auprès de particuliers - (ROME : D1403), en vente de véhicules - (ROME : D1404), Conseiller commercial auprès des grands comptes et entreprises - (ROME : D1402)

Relation client : Conseiller de clientèle en banque - (ROME : C1203), Téléconseiller en banque - (ROME : C1201) ou assurance - (ROME : C1102) Digital : E-commercial, Web-commercial - (ROME : E1101)

Poursuite d'études : BAC+3 Responsable de Développement Commercial, Chef de projet web et stratégie digitale,...

Taux de réussite : 2020 : 75% | 2019 : 100% | 2018 : 86%



FINANCEMENT DE LA FORMATION

- Tarifs sur demande.
- Dans le cadre d'un contrat en alternance, les frais pédagogiques sont généralement pris en charge par l'OPCO de l'entreprise.



CONTACT

Tél. 05 53 48 41 37

contactbs@sudmanagement.fr