

LE BTS NDRC

Négociation et Digitalisation de la Relation Client



UN CARACTÈRE DE LEADER



OBJECTIFS BTS NDRC

- Repérer et qualifier des prospects
- Élaborer un plan de prospection
- Prospecter
- Élaborer une proposition commerciale
- Vendre et négocier un service et/ou produit
- Concevoir et mettre en place des actions de fidélisation clients
- Élaborer et suivre des tableaux de bord commerciaux

VOTRE STATUT

ALTERNANCE

Salarié(e)
Rémunération sous contrat de professionnalisation (entre 55 et 100% du SMIC)
Formation financée par l'OPCA de l'employeur

INITIAL

Étudiant
Formation financée par l'étudiant ou un tiers
Convention de stage

LES DÉTAILS

- 2 années d'études
- 70% du temps en entreprise
- 30% du temps en formation
- Rythme 1 semaine/2 semaines

VOTRE FUTUR MÉTIER

- Commercial(e) BtoC ou BtoB
- Assistant(e) commercial(e)
- Chargé(e) de clientèle
- Télévendeur(euse)
- Animateur(trice) de ventes

LE DIPLÔME

Diplôme d'Etat
Brevet de technicien supérieur
BTS Négociation et
Digitalisation de la Relation
Client
Bac +2 Niveau (FR) III / Niveau
(EU) V / 120 ECTS
RNCP 474



VOTRE ADMISSION

- Être sur-motivé(e)
- Avoir le BACCALAUREAT (validé)



- Réception et étude du dossier de candidature
- Entretien individuel (motivation, projet professionnel)




BTS NDRC // Négociation et Digitalisation de la Relation Client

DES INTERVENANTS RECRUTÉS POUR LEUR RICHESSE PROFESSIONNELLE

Dans chacune des formations, nos formateurs ont une expérience terrain leur permettant d'enrichir leurs cours d'expériences pratiques et une maîtrise de la pédagogie visant à faciliter la transmission des connaissances. Par exemple une de nos formatrices en négociation a été responsable commerciale et la formatrice en projet est une spécialiste de l'accompagnement en entreprise.



LES ÉPREUVES

EXAMEN 	DURÉE ET MODE 	COEFFICIENT 
Culture économique, juridique et managériale	4 heures // Epreuve écrite	4
Culture Générale et Expression	4 heures // Epreuve écrite	3
Communication en langue vivante étrangère	30 minutes // Epreuve orale	3
Relation Client et Négociation Vente	Dossier + 1 heure // Epreuve orale + 40 minutes de préparation	5
Relation Client à distance et digitalisation	3 heures // Epreuve écrite 40 minutes // Epreuve pratique	2 2
Relation client et animation réseaux	Dossier + 40 minutes // Epreuve orale	3

LE PROGRAMME DE LA FORMATION

LES MATIERES GENERALES

- ÉCONOMIE
- DROIT
- MANAGEMENT DES ENTREPRISES
- CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION
- ANGLAIS

LES MATIERES PROFESSIONNELLES

- RELATION CLIENT ET NÉGOCIATION VENTE
- RELATION CLIENT À DISTANCE ET DIGITALISATION
- RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX
- ATELIER DE PROFESSIONNALISATION

LE + TOTEM



Les négociales, un concours créé en 1989, a pour but de mettre en scène des sketches de négociation proche de la réalité jugé par de grands professionnels.

Une première sélection à lieu dans plusieurs villes de France. La finale se déroule à Epinal, dans Les Vosges. Chaque année, TOTEM coache individuellement et incite les étudiants suivant un BTS NDRC à participer à ce concours national.