

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LE RELATION CLIENT

Le BTS Négociation et Digitalisation de le Relation Client est un diplôme d'État de Niveau 5, délivré par le Ministère de l'Enseignement Supérieure et de la Recherche. Enregistré au RNCP en date du 11-12-2023, sous le numéro 38368. Informations sur les passerelles : [ici](#).

NIVEAU REQUIS

Ce titre est accessible à toute personne titulaire d'un BAC, d'un Titre Professionnel ou d'un équivalent.

DÉBOUCHÉS & POURSUITE D'ÉTUDES

Le titulaire du BTS NDRC (Négociation et Digitalisation de le Relation Client) peut faire le choix d'une poursuite d'études, nous proposons notamment un BAC+3 Responsable de Développement Commercial.

Mais celui-ci permet également à l'étudiant de rentrer directement dans le vie active en occupant l'un des postes suivants :

- Chargé de relation client
- Négociateur vente
- Community Manager
- Chargé de Relation Client à Distance
- Téléconseiller

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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), le titulaire du BTS NDRC est un expert de la relation client considéré sous toutes ses formes et dans toute sa complexité.

Le BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client forme des vendeurs et des managers commerciaux qui doivent gérer la relation client dans sa globalité, de la prospection jusqu'à la fidélisation et contribuer à la croissance du chiffre d'affaires dans le respect de la politique commerciale définie par l'entreprise.

Ce diplôme est fortement demandé en raison des attentes actuelles du marché du travail.

CONDITIONS D'ACCÈS

Les inscriptions sont ouvertes aux titulaires d'un niveau BAC. La sélection se fait après la validation des étapes suivantes :

- Entretien de motivation
- Etude du dossier
- Tests d'entrée



DURÉE DE LA FORMATION

1 350 heures de formation réparties sur 24 mois
Alternance : 2 jours en formation / 3 jours en entreprise
Initial : 2 jours de formation / Stages en entreprise

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Nos formateurs sont tous des professionnels dans leur domaine. Leurs méthodes d'enseignement sont donc optimales puisque répondant aux besoins du monde professionnel. Pour cela, voici des exemples des méthodes mises en pratiques :

- Cas pratique sur des cas d'entreprises réelles
- Mise en situation (jeu de rôle)
- Projet de groupe
- Oraux devant des intervenants extérieurs
- Mise en situation sur le terrain (visites, sorties, etc.)

NOS ATOUTS

ACAMAN est une École de Commerce qui a été fondée en 2017, proposant une vingtaine de formations sur 3 campus. Nos atouts :

- Une école à taille humaine
- Des effectifs de classe réduits (10 à 15)
- Un large réseau d'entreprises partenaires
- Des projets associatifs récurrents
- Des formateurs professionnels
- Des titres reconnus RNCP

Taux de satisfactions 2022 / 2023 **94,90%**
Taux de réussite du BTS NDRC en 2023 **86,6%**

PROGRAMME

UNITÉ U1 - 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

UNITÉ U2 - COMMUNICATION EN LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE 1

- Niveau B2 du CECRL pour les activités langagières suivantes :
Compréhension de documents écrits
Production et interactions orales

UNITÉ U3 - 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
Établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique
Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée

UNITÉ U4 - 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

UNITÉ U5 - RELATION CLIENT À DISTANCE ET DIGITALISATION

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

UNITÉ U6 - 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

MÉTHODES D'ÉVALUATION

Le BTS NDRC propose des modalités d'évaluation diverses : épreuves écrites, épreuves orales, rédaction de fiches de compétences...

Il est possible, dans certains cas, de valider un ou plusieurs blocs de compétences, selon votre parcours. Pour obtenir votre certification, il vous faudra cependant valider l'intégralité des blocs de compétences. Merci de nous contacter pour une étude de votre dossier.



DATES DE RENTRÉES

Les ouvertures de nos inscriptions sont renseignées, chaque année, sur notre site internet. Les rentrées, quant à elles, se font sur le mois de septembre.

ACCESSIBILITÉ HANDICAP

La formation et notre établissement sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Pour toute question, veuillez contacter notre référent handicap : Martin DEMORY - 06 21 94 54 51

TARIF DE LA FORMATION

Si la formation est suivie en alternance, son coût est entièrement pris en charge par l'OPCO (opérateur de compétences) de l'entreprise d'accueil.

Le coût de la formation en initial est de 3 600 € pour l'année. Nous avons également la possibilité de vous proposer la mise en place d'un échancier.

Pour toute information supplémentaire, veuillez nous contacter au 07 77 46 68 08.

NOUS CONTACTER

- ☎ 07 77 46 60 08
- ✉ contact@esc-acaman.com
- 🌐 www.esc-acaman.com

2740 RD4 Commerces de la Lègue
83 600 Fréjus

169 Avenue du Maréchal Juin
83 300 Draguignan

93 Boulevard Carnot
06 400 Cannes



Document mis à jour le 16/09/2024