

# BTS NDRC

## Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Le titulaire du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client est le spécialiste de la relation client en face à face et/ou en distanciel. Sa principale activité vise à développer, accompagner, fidéliser un portefeuille clients et à en optimiser leur valeur ajoutée.

Il accompagne le client/usager tout au long du processus commercial et intervient sur l'ensemble des activités avant, pendant et après l'achat : ciblage, prospection, conseil, animation, proposition, négociation vente, suivi post-vente, visite, veille.

La digitalisation est au cœur de son activité. A ce titre, il installe et interagit dans une communication unifiée (site web / réseaux sociaux / call center) avec les prospects / clients afin de garantir une relation omnicanale ouverte dans le respect de la stratégie définie par l'organisation.

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

- › Cibler et prospecter une clientèle
- › Gérer la relation client dans sa globalité
- › Assurer la gestion, la fidélisation d'un portefeuille client
- › Participer à la croissance du chiffre d'affaires
- › Organisation et management de l'activité commerciale

### DURÉE ET ORGANISATION DE LA FORMATION

#### STATUT APPRENTI / APPRENANT • 2 ANS

- › Contrat d'apprentissage | 1 350 heures
- › Contrat de professionnalisation | 1 100 heures  
2 jours / 3 jours (Planning sur notre site)

### PRÉREQUIS

- › Baccalauréat général
- › Baccalauréat technologique
- › Baccalauréat professionnel
- › Diplôme de niveau 4

### PROFIL RECHERCHÉ

- › Être persévérant
- › Être en capacité de négocier
- › Être à l'aise relationnellement
- › Avoir le sens de l'écoute / être ouvert au dialogue
- › Être organisé
- › Avoir une bonne capacité d'adaptation
- › Faire preuve d'autonomie
- › Posséder le goût challenge

### DÉBOUCHÉS

- › Chargé de clientèle
- › Attaché commercial
- › Négociant
- › Prospecteur
- › Animateur de réseau

### POURSUITE D'ÉTUDES

- › Licence / Bachelor de niveau 6

### COÛT DE LA FORMATION

- › Formation gratuite pour l'alternant
- › Formation financée par l'OPCO de l'entreprise selon la réglementation en vigueur

## LES DU CAMPUS

#### PÉDAGOGIE

- › Présentiel, distanciel, synchrone et asynchrone
- › Webinaire
- › Accompagnement individualisé pour chaque jeune

#### VIE ÉTUDIANTE

- › Un cadre de vie agréable
- › Des conditions de travail optimale
- › Des espaces réservés (Foyer, parking, salle de travail...)
- › Le HUB (Vie étudiante)

#### RELATION ET RÉSEAU D'ENTREPRISES

- › Collaboration étroite avec les acteurs du tissu économique local
- › Missions réelles confiées par des entreprises, des associations, des collectivités
- › Organisation de simulation d'embauches
- › Relations jeunes-entreprises étroites



25 apprentis

Diplôme de niveau 5 enregistré au RNCP sous le numéro 38368 par décision de France Compétences.  
Date d'enregistrement de la certification : 11-12-2023

## PROGRAMME

### RELATION CLIENT ET NÉGOCIATION VENTE

Politique commerciale / Performance commerciale  
Communication et connaissance clients  
Technique de vente / négociation et animation de GRC  
Evènement commercial et technique de prospection  
Veille commerciale  
Centre de relation client (Télé prospection)  
Relation digitale (Réseaux et médias sociaux / Gestion d'une communauté)  
Proces de vente et animation sur site de vente en ligne

### RELATION CLIENT A DISTANCE ET DIGITALISATION

Gestion de la relation client à distance  
Gestion de la e-relation  
Gestion de la vente en e-commerce

### RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX

Animation de réseaux de distributeurs  
Animation de réseaux de partenaires  
Animation de réseaux de vente directe

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- › Devoirs programmés à l'année
- › Test de connaissances et de compétences
- › BTS blanc
- › Conseils de classe / Bulletins de notes
- › Simulations commerciales réalisées par un professionnel expérimenté dans la négociation
- › Quizz
- › QCM
- › Travaux de groupe
- › Présentation / diaporama



## ACCUEIL DE PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

La référente handicap, en partenariat avec notre démarche d'accompagnement personnalisée, contribue à l'accompagnement des personnes en situation de handicap.  
Pour toute demande d'information, prendre contact avec l'UFA CFP au 02 41 75 28 06.

## INSCRIPTION

- Etape 1 :** Pré-inscription en ligne sur notre site internet [www.providencecholet.com](http://www.providencecholet.com)  
Pour les lycéens, en parallèle de l'inscription en ligne sur YPAREO, compléter la plateforme PARCOURSUP.  
**Etape 2 :** Etude du dossier de candidature par l'UFA CFP La Providence.  
**Etape 3 :** Entretien individuel de positionnement.  
**Etape 4 :** Décision de la commission recrutement.

**À noter :** Cette phase d'inscription est indispensable dans le cadre de toute candidature en apprentissage.



## CAMPUS La Providence

33 avenue Gustave Ferrié  
49306 CHOLET CEDEX  
02 41 75 28 00

[www.providencecholet.com](http://www.providencecholet.com)

