

# Négociation et Digitalisation de la Relation Client



Durée de la formation



## ↳ Objectifs

Le BTS NDRC est un nouveau BTS construit sur la base du BTS NRC.

L'objectif de ce nouveau parcours est de former les futurs collaborateurs commerciaux et les sensibiliser aux changements d'environnement opérés depuis plusieurs années sur le secteur principalement grâce à la démocratisation d'internet et des nouvelles technologies.

En 2018, les clients comme les commerciaux sont mobiles, connectés et naturellement les métiers du commerce se transforment. Le produit n'est pas l'unique élément central, les services offerts sont également des paramètres de plus en plus importants dans la relation client.

## ↳ Accès au diplôme

**Etre passionné par le commerce et titulaire de l'un des diplômes suivants :**

- BAC Général ES, L ou S
- Bac STMG
- Bac professionnel Commerce

**Admission :** sur dossier et entretien.

**Dépôt de candidature :** à partir de mi-janvier.

Tous les candidats doivent obligatoirement déposer leur candidature sur le site <https://www.parcoursup.fr>

## ↳ Rythme d'alternance

- 2 jours en formation
- 3 jours en entreprise

**Rentrée :** octobre.

## ↳ Lieu de formation

**ISCIO**

3 Rue du Lycée

91400 ORSAY

## PROGRAMME

### UE1 - Culture Générale et Expression 80h

- Consolider l'expression écrite et orale et communiquer
- Enrichir le vocabulaire et travailler la syntaxe
- Découvrir les thèmes de l'examen à travers les textes littéraires, presse, films...

### UE2 - Communication en Langue Anglaise 80h

**Les compétences à acquérir sont :** accent sur la compréhension et l'expression orale avec l'étude de documents tirés de la vie quotidienne du pays étranger (journaux, magazines, enregistrements, films...) et des documents commerciaux, courriers professionnels, sites internet...

### UE3 - Culture Economique, Juridique et Managériale 200h

**L'enseignement de la CEJM à pour objectif de :**

- Disposer d'une culture économique, juridique et managériale nécessaire à la compréhension des enjeux et des défis auxquels doivent répondre les entreprises
  - S'approprier le cadre économique, juridique et managériale de son activité professionnelle
  - Communiquer avec les différentes parties prenantes de l'entreprise.
- Six thèmes seront étudiés :**
- L'intégration de l'entreprise dans son environnement
  - La régulation de l'activité économique
  - L'organisation de l'activité de l'entreprise
  - L'impact du numérique sur la vie de l'entreprise
  - Les mutations du travail
  - Les choix stratégiques de l'entreprise

### UE4 - Relation Client et Négociation-Vente 240h

Le dossier est rédigé par le candidat et comprendra 2 fiches descriptives professionnelles de nature différente avec une description des activités réalisées dans un contexte réel.

**Les sujets étudiés :**

- Développement de la clientèle
- Négociation, vente et valorisation de la relation client
- Animation de la relation client
- Veille et expertise commerciales

### UE5 - Relation Client à Distance et Digitalisation 240h

Une étude de cas reposant sur un contexte réel d'organisation avec production d'un écrit structuré sur une question de réflexion commerciale.

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

Epreuve Pratique de 40 min sur poste informatique.

Elle s'appuie sur un contexte digital de référence (site web ou site de e-commerce)

- Animer la relation client digital
- Développer la relation client en e-commerce

### UE6 - Relation Client et Animation de Réseaux 180h

Dossier comprenant 3 fiches descriptives d'activités professionnelles.

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

### Atelier de professionnalisation 180h

ISCIO - Contact : Stéphanie SELLERIN - Tél. 01 69 86 90 41 - [stephanie@iscio.com](mailto:stephanie@iscio.com)

48, cours Blaise Pascal - 91025 EVRY Cedex  
Tél. : 01 60 79 54 00 - Fax : 01 60 79 28 66  
[cfa@cfa-eve.fr](mailto:cfa@cfa-eve.fr) - [www.cfa-eve.fr](http://www.cfa-eve.fr)



## Pour le contrat d'apprentissage

- Avoir moins de 30 ans à la date de début du contrat,
- **Et** être de nationalité française, ressortissant de l'UE, ou étranger en situation régulière de séjour ET de travail.

### Qui peut accueillir un jeune en contrat d'apprentissage ?

- **Toute personne physique ou morale de droit privé, assujettie ou non à la taxe d'apprentissage :** *les entreprises, les sociétés civiles, les groupements d'intérêt économique, les associations...*
- **Toute personne morale de droit public dont le personnel ne relève pas du droit privé :** *l'État, les collectivités territoriales, les établissements publics...*

## Marche à suivre

- 1** Télécharger le dossier de candidature sur le site du CFA [www.cfa-eve.fr](http://www.cfa-eve.fr), de l'université ou de l'école, et le déposer dans les délais auprès du secrétariat pédagogique.
- **2** Rechercher activement une structure d'accueil et répondre aux offres de nos partenaires.
- **3** L'inscription n'est définitive qu'à la signature du contrat d'apprentissage.