

# Négociation et Digitalisation de la Relation Client



## PRÉSENTATION GÉNÉRALE

Le titulaire du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client est un **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), quelle que soit la forme de la relation client (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité.

L'accélération de la digitalisation des activités commerciales conduit le titulaire du BTS NDRC à investir les contenus commerciaux liés à l'usage accru des sites web, des applications et des réseaux sociaux. Recommandations, avis, notation sur les réseaux sociaux, forums, blogs deviennent de fait des vecteurs de communication que le commercial doit intégrer pour développer la clientèle et avoir une forte réactivité.

### 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.

### PRÉREQUIS

Être titulaire d'un baccalauréat général, technologique ou professionnel

### APTITUDES

Être passionné par le commerce

### MODALITÉ D'ADMISSION

Test et entretien personnalisé de Motivation

### DÉPÔT DE CANDIDATURE

De Janvier à Septembre.

Tous les candidats doivent obligatoirement déposer leur candidature sur le site :

<https://www.parcoursup.fr>

### TARIF

Gratuit pour l'apprenant – Formation financée dans le cadre d'un contrat d'alternance (contrat d'apprentissage)

### MÉTHODE MOBILISÉES ET MODALITÉS D'ÉVALUATIONS

Contrôles continus et BTS Blancs

### ACCESSIBILITÉ

À déterminer avec notre référente Handicap :

**Madame Sellerin Stéphanie** : 01.69.86.90.41 - [stephanie@iscio.com](mailto:stephanie@iscio.com)

### RYTHME DE L'ALTERNANCE

2 jours en formation / 3 jours en entreprise.

**Rentrée** : 7 Septembre 2020

### LIEU DE FORMATION

ISCIO – 3 Rue du Lycée - 91400 ORSAY

## E1- Culture Générale et Expression : 90h

- 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...

## E2- Expression et Communication en Langue Anglaise : 90h

### 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...

## E3 – Culture Economique, Juridique et Managériale – 230h

### 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.

### Les six thèmes étudiés sont :

- 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

## E4 – Relation Client et Négociation-Vente

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

## E5 – Relation Client à Distance et Digitalisation – 270h

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 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

## E6 – Relation Client et Animation de Réseaux – 200h

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 - 200h

NATURE DES ÉPREUVES	MODE	DURÉE	COEF.
E1 – Expression Française	Écrit	4 heures	3
E2 – Communication en Langue Vivante Etrangère	Oral	30 min* + 30 min	3
E3 – Culture Economique, Juridique et Managériales	Écrit	4 heures	3
E4 – Relation Client et Négociation-Vente	Oral	40 min* + 1 heure	5
E5 – Relation Client à Distance et Digitalisation	Écrit Pratique	3 heures + 40 min	4
E6 – Relation Client et Animation de Réseaux	ORAL	40 min	3

\*Temps de préparation