

BTS NÉGOCIATION et DIGITALISATION de la RELATION CLIENT

Pour quels objectifs ?

Vous serez capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités et dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle, quelle que soit la forme de la relation client. Vous saurez gérer de multiples points de contact pour installer une plus grande proximité avec les clients ; votre capacité à traduire leurs exigences vous permettra d'instaurer des relations durables de confiance. Vous posséderez une véritable culture numérique pour agir à tout moment et en tout lieu.

LE PROGRAMME

BLOC N° 1

> Relation client et négociation-vente

Vous ciblez et prospectez la clientèle, vous négociez et accompagnez la relation client, vous organisez et animez un événement commercial, vous accompagnez le client/usager tout au long du processus commercial et intervenez sur l'ensemble des activités avant, pendant et après l'achat. En lien direct avec le client, vous serez un vecteur de communication interne et externe.

BLOC N° 2

> Relation client à distance et digitalisation

Vous serez amené à investir les contenus commerciaux liés à l'usage accru des sites web, des applications et des réseaux sociaux. Recommandations, avis, notations 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.

Vous posséderez une véritable culture numérique pour agir à tout moment et en tout lieu : conseils, prospection, animation, devis, veille, visites, négociation-vente/achat, suivi après-vente/achat. Vous maîtriserez la relation omnicanale, animez la relation client digitale développez la relation client en e-commerce.

BLOC N° 3

> Collaborer à la gestion des ressources humaines

Vous pourrez implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs, développer et animer un réseau de partenaires, créer et animer un réseau de vente directe.

UN DIPLÔME RECONNU

Validez l'ensemble de la formation et obtenez le **BTS Négociation et digitalisation de la relation client**, Diplôme d'Etat de niveau 5.



VOUS ÊTES ?

Bachelier

Diplômé de niveau IV validé

En formation initiale

En contrat d'apprentissage

En contrat de professionnalisation



ADMISSION

Titulaire d'un diplôme de niveau IV

Bac Pro avec mention conseillée

Sélection sur dossier



DURÉE DES ÉTUDES

1200 h sur 2 ans



DATES

Démarrage des cours
septembre

Fin des cours
juin

VOS DÉBOUCHÉS

Poursuivre vos études :

- Diplôme de niveau 5 Bac +2
Code RNCP : 34030

Trouver un emploi :

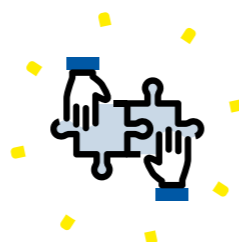
EN PRIMO INSERTION

- Commercial terrain
- Négociateur
- Délégué commercial
- Conseiller commercial
- Chargé d'affaires ou de clientèle
- Technico-commercial
- Télévendeur
- Téléconseiller
- Téléopérateur
- Conseiller client à distance
- Conseiller clientèle
- animateur commercial site e-commerce
- Assistant responsable e-commerce
- Commercial web-e-commerce
- Marchandiseur
- Chef de secteur
- E-marchandiseur
- animateur réseau
- animateur des ventes...

ÉVOLUTION À TERME

- Superviseur
- Responsable d'équipe
- animateur plateau
- Manageur d'équipe
- Responsable e-commerce
- Rédacteur web e-commerce
- animateur commercial de communautés web
- Responsable de secteur
- Chef de réseau
- Directeur de réseau
- Responsable de réseau
- animateur de réseau...

TANDEM, un dispositif en faveur de l'emploi



Chaque apprenant peut, sur sa demande, être mis en relation avec un Mentor, cadre ou dirigeant d'entreprise, pour l'accompagner dans sa recherche d'entreprise et favoriser ainsi son accès à l'emploi.

LES MODALITÉS PRATIQUES

Les cours ont lieu à raison de 2 jours en formation et 3 jours en entreprise en moyenne par semaine.

→ En formation initiale

Le rythme des cours permet aux étudiants de réaliser les travaux personnels, seuls ou en petits groupes et de disposer de temps pour effectuer leur travail personnel. Les étudiants réalisent également un stage en entreprise. Les étudiants peuvent solliciter une bourse d'Etat. Les frais de scolarité sont à la charge de l'étudiant.

→ En alternance

L'acquisition de connaissances s'effectue pour partie en formation et pour partie en entreprise. Pour l'apprenant, c'est l'occasion unique de mettre immédiatement en pratique les connaissances acquises et de disposer d'une expérience professionnelle dès l'obtention de son diplôme.

→ En contrat d'apprentissage

Les apprenants sont accompagnés dans leur recherche de contrat. Ils reçoivent un "guide pour devenir apprenti" adapté à leur recherche. Les apprenants en contrat d'apprentissage suivent cette formation à temps partagé avec l'entreprise, à raison de 3 jours en entreprise et de 2 jours en cours, en moyenne. Dans le cadre de l'apprentissage, l'École Pratique est une Unité de Formation par Apprentissage (UFA) du CFAIM (Centre de Formation d'Apprentis régional Inter consulaire Méditerranée).

→ En contrat de professionnalisation

Ce type de contrat s'adresse aux publics de 16 à moins de 26 ans souhaitant compléter une formation initiale, ou aux demandeurs d'emploi de plus de 26 ans inscrits à Pôle Emploi. Le salarié bénéficie d'un statut particulier de salarié sous contrat comprenant une action de professionnalisation. Les apprenants en contrat de professionnalisation suivent cette formation à temps partagé avec l'entreprise, à raison de 3 jours en entreprise et de 2 jours en cours, en moyenne.



LES ÉPREUVES QUI CONSTITUENT LE DIPLÔME

INTITULÉS ET COEFFICIENTS DES ÉPREUVES

Épreuves	Unités	Coef.	Forme ponctuelle	Durée
E1 Culture générale et expression	U1	3	Écrit	4 heures
E2 Expression et culture en langues vivantes étrangères	U2	3	Oral	30 minutes (30 minutes de préparation)
E3 Culture économique juridique et managériale	U3	3	Écrit	4 heures
E4 Relation client et négociation-vente	U4	5	Oral	40 minutes (40 minutes de préparation)
E5 Relation client à distance et digitalisation	U5	4	Écrit et pratique	40 minutes
E6 Relation client et animation de réseaux	U6	3	Oral	40 minutes



DOSSIER DE CANDIDATURE



Sur ecolepratique.com
Téléphone : 04 91 14 26 80
Mail : contact@ecolepratique.com

Le dépôt du dossier, par courrier postal ou remis en main propre, est obligatoire. Les entretiens débutent en janvier. Places limitées.



École de la CCI métropolitaine
Aix-Marseille-Provence

 Campus Plurimétiers
Établissement certifié ISO 9001 | Qualiopi
11, avenue de Luminy - 13009 Marseille

04 91 14 26 80
contact@ecolepratique.com

ecolepratique.com 



L'ÉCOLE PRATIQUE EN 2021-2022 BTS NDRC

Brevet de Technicien Supérieur Négociation et Digitalisation de la Relation Client

- ✓ **Programme BTS:** Clôture des inscriptions au 31/08/2021
- ✓ Conformément à la loi, les candidatures en apprentissage, avec contrat signé, sont acceptées après la rentrée, dans la limite des places disponibles et dans un délai raisonnable.
- ✓ **La durée de validité d'une épreuve est de cinq ans à compter de sa date d'obtention.**

Résultats 2020	Examens		Devenir à 6 mois des apprenants			
	Taux de réussite	En emploi	En recherche d'emploi	Poursuite d'études	Redouble	Autre (inactif, maladie, maternité...)
Apprenants sortants						
BTS NDRC						
Apprentis 2020	65%	46%	8%	38%		8%
Apprentis 2021	100%					

Taux de satisfaction des **entreprises** qui ont recruté des apprentis à l'École Pratique en 2020 : 92% en 2021:67%

Taux de satisfaction des **apprenants** sur leur parcours en apprentissage en BTS en 2020 : 63%, en 2021: 92%

Taux net de rupture des contrats en apprentissage en 2020 : 17%

L'ÉCOLE PRATIQUE EN 2022 BTS NDRC

TARIFS:

En apprentissage, et en contrat de professionnalisation (statut de salarié): le coût de la formation est pris en charge par l'OPérateur de Compétences (OPCO).

ACCESSIBILITE :

Les bâtiments de l'Ecole Pratique, situés au sein du Campus Plurimétiers à Luminy sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Pour toute information, contactez le référent handicap au 04 91 14 26 99 ou 96.



Ecole Pratique
Campus Plurimétiers
11 Avenue de Luminy
13009 Marseille
www.ecolepratique.com

