



# BTS NDRC- NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Achats et performance commerciale

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
| <b>Public</b><br>Tout public   | <b>Pré-requis</b><br>Titulaires d'un BAC ou tout autre diplôme de niveau 4 (brevet professionnel, titre pro). | <b>Durée</b><br>193 jours<br>1350 heures                                 | <b>Rythme de l'alternance</b><br>2 ans<br>1 semaine en centre<br>1 semaine en entreprise |
| <b>Validation</b><br>BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client | <b>Modalité pédagogique</b><br>Mixte  | <b>Eligible au CPF</b><br>code certinfo : 100357<br>code SIFA : 32031212 |  |

## LES OBJECTIFS

- S'approprier l'offre de produits et/ou de services de l'entreprise, tout en assurant les veilles.
- Développer, fidéliser et accompagner un portefeuille clients.
- Créer, animer et organiser un événement commercial dans un réseau de vente directe ou à distance
- Négocier, vendre et valoriser la relation client directe ou à distance.
- Maîtriser et exploiter les outils informatiques et numériques dans le cadre de ses missions.

## LES MÉTHODES PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT

- Pédagogie de l'action, permettant de responsabiliser les alternates, et de développer leur créativité et leur autonomie.
- Pédagogie de l'alternance, visant à favoriser les transferts d'apprentissage entre l'entreprise et le centre de formation :
- En capitalisant sur les retours d'expérience
- En développant les compétences professionnelles, avec une large place donnée aux mises en pratique et mises en situation variées (travaux pratiques, études de cas, jeux de rôles, etc...).

### CENTRES DE FORMATION PROMEO

#### AMIENS

74, rue de Poulainville  
 CS 50024  
 80084 Amiens Cedex 2  
 03 22 54 64 00

#### BEAUVAIS

240, avenue Marcel Dassault  
 BP 50204  
 60002 Beauvais Cedex  
 03 44 06 15 20

#### COMPIÈGNE

87 rue de la Mare  
 Gessart  
 60280 Venette  
 03 44 20 70 10

#### FRIVILLE

Rue Emile Zola  
 BP 60094  
 80534 Friville Escarbotin  
 03 22 60 20 20

#### SAINT-QUENTIN

114, rue de la Chaussée  
 Romaine  
 02100 Saint-Quentin  
 03 23 06 28 88

#### SENLIS

1 avenue Eugène  
 Gazeau  
 60300 Senlis  
 03 44 63 81 63

#### SOISSONS

161, rue des Grands  
 Prés  
 02200 Billy sur Aisne  
 03 23 75 65 75

- Le travail collaboratif en mode projet est mis en avant, afin de développer les apprentissages à travers la réalisation de productions concrètes, et de donner une vision plus large des contraintes professionnelles et du travail d'équipe.

## OUTILS PÉDAGOGIQUES

- Espace Numérique de Travail EASI
- EDUCINTEL
- Voltaire
- GlobalExam

## LE PROGRAMME

### Compétences générales (540 heures)

- Culture générale et expression
- Anglais
- Culture économique, juridique et managériale

### Développer la relation client et la négociation-vente (270 heures)

- Cibler et prospector la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un événement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale

### Gérer la relation client à distance et la digitalisation (270 heures)

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

### Maîtriser la relation client et l'animation de réseaux (135 heures)

- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- Développer et piloter un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe

## CERTIFICATIONS COMPLÉMENTAIRES

- Préparation à la certification Voltaire
- Préparation à une certification en anglais

### CENTRES DE FORMATION PROMEO

#### AMIENS

74, rue de Poulainville  
CS 50024  
80084 Amiens Cedex 2  
03 22 54 64 00

#### BEAUVAIS

240, avenue Marcel Dassault  
BP 50204  
60002 Beauvais Cedex  
03 44 06 15 20

#### COMPIÈGNE

87 rue de la Mare  
Gessart  
60280 Venette  
03 44 20 70 10

#### FRIVILLE

Rue Emile Zola  
BP 60094  
80534 Friville Escarbotin  
03 22 60 20 20

#### SAINT-QUENTIN

114, rue de la Chaussée  
Romaine  
02100 Saint-Quentin  
03 23 06 28 88

#### SENLIS

1 avenue Eugène  
Gazeau  
60300 Senlis  
03 44 63 81 63

#### SOISSONS

161, rue des Grands  
Près  
02200 Billy sur Aisne  
03 23 75 65 75

