

# BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Le BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client est un diplôme d'État de Niveau 5, délivré par le Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche. Enregistré au RNCP en date du 11-12-2023, sous le numéro 38368.

## NIVEAU REQUIS

Ce titre est accessible à toute personne titulaire d'un BAC, d'un Titre Professionnel ou d'un équivalent.

## DÉBOUCHÉS & POURSUITE D'ÉTUDES

Le titulaire du BTS NDRC (Négociation et Digitalisation de la Relation Client) peut faire le choix d'une poursuite d'études, nous proposons notamment un BAC+3 Responsable de Développement Commercial.

Mais celui-ci permet également à l'étudiant de rentrer directement dans la vie active en occupant l'un des postes suivants :

- Chargé de relation client
- Négociateur vente
- Community Manager
- Chargé de Relation Client à Distance
- Téléconseiller

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

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), le titulaire du BTS NDRC est un expert de la relation client considéré sous toutes ses formes et dans toute sa complexité.

Le BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client forme des vendeurs et des managers commerciaux qui doivent gérer la relation client dans sa globalité, de la prospection jusqu'à la fidélisation et contribuer à la croissance du chiffre d'affaires dans le respect de la politique commerciale définie par l'entreprise.

Ce diplôme est fortement demandé en raison des attentes actuelles du marché du travail.

## CONDITIONS D'ACCÈS

Les inscriptions sont ouvertes aux titulaires d'un niveau BAC. La sélection se fait après la validation des étapes suivantes :

- Dépôt du dossier d'inscription ;
- Tests d'entrée ;
- Validation de l'inscription.

**DISTANSKILL**  
VOTRE FORMATION À DISTANCE



## DURÉE DE LA FORMATION

1 350 heures de formation réparties sur 24 mois.  
Formation en ligne, à votre rythme.  
Possibilité de suivre la formation en alternance.

## A PROPOS DE NOUS

Que vous soyez en France, dans les DOM-TOM ou à l'étranger, nous vous offrons la possibilité de vous former à votre rythme, en initial ou en alternance.

Nous vous proposons de suivre votre formation à distance grâce à notre plateforme disponible en ligne et via notre application.

Il est temps pour vous de prendre votre avenir en main, à votre rythme.

## LA FORMATION À DISTANCE

Le e-learning est un dispositif d'apprentissage qui est organisé à distance et en ligne, à partir de l'outil informatique. Il consiste à mettre à votre disposition des modules qui délivrent un contenu pédagogique et qui peuvent inclure différentes interactions comme des mini-jeux, des questionnaires à choix multiple et des quizzes. Cette méthode vous permet de suivre votre formation à distance, à votre rythme.

La salle de classe devient virtuelle et mobile. Vous disposez d'une bibliothèque de contenus pédagogiques réutilisables à souhait. Le cours devient accessible 24h/24, 7j/7.

# PROGRAMME

## UNITÉ U4 - RELATION CLIENT ET NÉGOCIATION VENTE

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

## UNITÉ U5 - RELATION CLIENT À DISTANCE ET DIGITALISATION

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

## UNITÉ U6 - RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX

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

## UNITÉ U1 - CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION

- APPRÉHENDER ET RÉALISER UN MESSAGE ÉCRIT :  
Respecter les contraintes de la langue écrite  
Synthétiser des informations  
Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture

- COMMUNIQUER ORALEMENT :  
S'adapter à la situation  
Organiser un message oral

## UNITÉ U2 - COMMUNICATION EN LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE 1

Niveau B2 du CECRL pour les activités langagières suivantes :  
Compréhension de documents écrits  
Production et interactions orales

## UNITÉ U3 - CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE

- ANALYSER DES SITUATIONS AUXQUELLES L'ENTREPRISE EST CONFRONTÉE :  
Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale  
Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales  
Établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique  
Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée

## MÉTHODES D'ÉVALUATION

Le BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client propose des modalités d'évaluation diverses :

- Épreuves écrites
- Épreuves orales
- Rédaction de fiches de compétences

Pour en savoir plus, contactez-nous.



## DATES DE RENTRÉES

Les ouvertures de nos inscriptions sont renseignées, chaque année, sur notre site internet. Les rentrées, quant à elles, se font sur le mois de septembre.

Cependant, pour toute demande spécifique (rentrée décalée, reprise en deuxième année, etc), notre équipe reste joignable pour évaluer votre demande, et ainsi discuter ensemble des possibilités.

## TARIF DE LA FORMATION

Si la formation est suivie en alternance, son coût est entièrement pris en charge par l'OPCO (opérateur de compétences) de l'entreprise d'accueil.

Le coût de la formation en initial est de 3000 € par an. Nous avons également la possibilité de vous proposer la mise en place d'un échancier.

Pour toute information supplémentaire, veuillez nous contacter au 06 29 83 89 06.

## NOUS CONTACTER

📞 06 29 83 89 06  
✉ contact@distanskill.com  
🌐 www.distanskill.com



Document mis à jour le 21/05/2024