



GROUPE DE FORMATION
I F P C - E S M T

BTS NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

CONTEXTE PROFESSIONNEL

Le BTS NDRC forme des vendeurs et des managers commerciaux, de la prospection jusqu'à la fidélisation. La digitalisation de leur activité commerciale oblige 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.

DUREE

24 mois

DISPOSITIFS

Initial
Contrat de
Professionnalisation
Contrat
d'Apprentissage
PRO A
CPF/CPF Transition
CVAE

PUBLICS

Etudiants
Salariés
Demandeurs
d'emplois

PRE-REQUIS

Aisance relationnelle
Dynamisme
Titulaire d'un BAC

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Les nouvelles technologies et la dématérialisation des échanges complexifient le comportement des acheteurs et des consommateurs en même temps que leurs exigences s'intensifient. 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.

PERSPECTIVES & CARRIERES

Une fois diplômé du BTS NDRC, vous accompagnerez le consommateur tout au long du processus commercial et interviendrez sur l'ensemble des activités avant, pendant et après l'achat : conseils, prospection, animation, devis, veille, visites, négociation-vente/achat, suivi après-vente/achat. Vendeur(e), Télévendeur(se), Animateur(rice) commercial(e), Marchandiseur(se).



GROUPE DE FORMATION
I F P C - E S M T

ADMISSIONS

- Candidature (CV – Lettre de motivation) par mail
- Tests pédagogique (culture générale, anglais et logique)
- Entretien de motivation

Les inscriptions se font hors procédures Parcoursup directement dans notre école ou par mail toute l'année.

OUTILS & METHODES PEDAGOGIQUES

Face à face pédagogique
Suivi individualisé
Enseignements transdisciplinaires

EFFECTIF :

25 places

ORGANISATION

Formation en alternance

2 jours /semaine

Suivi individualisé

MATIERES ENSEIGNEES	NOMBRE D HEURES	
	1 ^{er} année	2 ^{eme} année
ENSEIGNEMENT OBLIGATOIRE		
Culture générale et expression	83	60
Langue vivante étrangère	62	42
Culture économique, juridique et managériale	65	66
Culture économique, juridique et managériale appliquée*	7	4
Relation client et négociation-vente	105	110
Relation client à distance et digitalisation	85	95
Relation client et animation de réseaux	68	68
Atelier de professionnalisation	65	65
TOTAL	540h	510h

EXAMEN	COEFF	DUREE	FORME
Culture générale et expression	3	4H	ECRIT
Compréhension de l'oral, production orale en continu et en interaction	3	30min	ORAL
Culture économique, juridique et managériale	3	4H	ECRIT
Relation client et négociation-vente	5	40min	ORAL
Relation client à distance et digitalisation	4	3H	ECRIT
Relation client à distance et digitalisation		40min	PRATIQU UE
Relation client et animation de réseaux	3	40min	ORAL

ESMT - Ecole Supérieure des Métiers du Tertiaire

41 Rue de Matignon - 64340 Boucau - Tél. : 05 59 63 66 18 - E-mail : direction@esmt-formation.com

N° SIRET : SIRET : 521 203 026 00013 - N° SIREN : 521 203 026 - N° Déclaration activité : 72640306164 -

CODE NAF APE : Formation continue d'adultes (8559A)