



BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

LE PLUS ISP : Mise en place et participation à des challenges commerciaux

Diplôme Education Nationale, Bac+2.

Le métier

Le BTS NDRC 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.

La digitalisation des activités commerciales oblige 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, 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.

Les objectifs de la formation

Les nouvelles technologies et la dématérialisation des échanges complexifient le comportement des acheteurs et des consommateurs et leurs exigences s'intensifient. Mobiles et connectés, ils attachent désormais autant d'importance aux services offerts et à l'expérience, qu'au produit lui-même.

La relation client / marque / commerciaux ; constitue plus que jamais un facteur clé de différenciation. Le titulaire du BTS NDRC, expert en relation client doit donc avoir une connaissance très précise et unifiée du client pour répondre à ses attentes et anticiper ses besoins.

Dans le cadre d'une stratégie omnicanal, vous saurez gérer de multiples points de contact pour installer une plus grande proximité avec vos clients et traduire ses exigences de plus en plus élevées en solution adaptées ce qui vous permettra d'instaurer des relations durables de confiance.

Les activités du titulaire du BTS NDRC sont regroupées en 3 formes de relation client: la relation client et négociation-vente / la relation client à distance et digitalisation / la relation client et animation de réseaux.

Modalité d'examen :

Épreuves obligatoires

E1 Culture générale et expression	U1	Coef. 3	4 h	Écrit
E2 Communication en langue vivante étrangère	U21	Coef. 3	30mn* + 30mn	Oral
E3 Culture économique, juridique et managériale	U3	Coef. 3	4 h	Écrit
E4 Relation client à distance et digitalisation	U4	Coef. 5	40mn* + 1h	Oral
E5 Relation client et animation de réseaux	U5	Coef. 4	3 h + 40mn	Écrit + pratique
E6 Relation client et animation de réseaux	U6	Coef. 3	40mn	Oral
EF1 Communication en langue vivante étrangère**	UF1		20mn* + 20mn	Oral

* Temps de préparation / ** La langue vivante étrangère choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire. Seuls les points au-dessus de la moyenne peuvent être pris en compte.