

BTS Négociation et digitalisation de la relation client (NDRC)

Mis à jour le 4 mai 2023

Conditions d'entrée et prérequis

- Être titulaire d'un diplôme de niveau 4 (Bac général, technologique ou professionnel)
- Avoir de bonnes capacités d'expression et de communication

Niveau d'entrée

Niveau 4 - BAC

Niveau de sortie

Niveau 5 - BAC +2

Public visé

Tout public (demandeur(se)s d'emploi, salarié(e)s, apprenti(e)s, stagiaires en contrat de professionnalisation)

Rythme

Alternance

Durée en centre

39 semaines

Validation

Obtention du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC) ou attestation de formation

Modalités d'évaluation

Contrôle en Cours de Formation (C.C.F.) et épreuves ponctuelles d'examen

Possibilité de validation par blocs de compétences

Oui

Nombre de participants

Objectifs professionnels

Obtenir le BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client, diplôme de niveau 5 (ex niveau III). test

- Accompagner le client/usager tout au long du processus commercial et intervenir sur l'ensemble des activités suivantes : conseils, prospection, animation, devis, veille, visites, négociation vente/achat, suivi après-vente/achat en direct ou via un réseau de partenaires.
- Gérer un fichier de clientèle de particuliers et/ou de professionnels
- Être capable de mener en autonomie une relation commerciale en face-à-face avec le client mais également via les approches commerciales à distance (Vente en ligne, réseaux sociaux, forums, mobiles...).

Contenu

Le BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client regroupe :

- Culture générale et expression française
- Langue vivante étrangère
- Culture économique, juridique et managériale
- Pôles de compétences professionnelles :
 - Relation client et négociation vente
 - Relation client à distance et digitalisation
 - Relation client et animation de réseaux

Modalités pédagogiques

Alternance de cours théoriques et pratique (la majorité des séquences de formation ont lieu en présentiel et une partie peut ponctuellement avoir lieu à distance)

Individualisation des contenus en fonction du niveau et de la progression des apprenants.

Profil des intervenants

Formateurs certifiés et agrégés, habilités par l'Education Nationale à préparer au diplôme, à mettre en œuvre les C.C.F. et à faire passer toutes les épreuves du BTS.

Possibilité d'aménagement du parcours

Oui

Méthodes pédagogiques

Les modules s'enchaînent simultanément selon une progression pédagogique élaborée par l'équipe pédagogique et/ou dictée par la réglementation

Moyens pédagogiques

Salles de cours équipées – salle informatique équipées d'ordinateurs

BTS Négociation et digitalisation de la relation client (NDRC)

15 participants maximum

Entrée-sortie permanente

Oui

connectés à internet.

Durée

Volume horaire en centre : 1350 h soit 39 semaines sur 2 ans (contrat d'apprentissage) ou 1100 heures en centre soit 32 semaines sur 2 ans (autre public) Volume horaire par semaine : 35 heures Alternance : 2,5 jours en centre, 2,5 jours en entreprise (contrat d'apprentissage) ou 2 jours en centre, 3 jours en entreprise (autre public) Formation disponible en une année en fonction du niveau d'entrée

Délais et modalités d'accès

Rentrée le 06/09/21, possibilité d'intégrer la formation jusqu'à fin novembre 2021, date de fin le 30 juin 2023

Financements possibles

Prise en charge possible des frais de formation.

Parcours complet : 20 130,00 €

Parcours Individualisé / sur mesure, proposition tarifaire sur demande

Poursuite de parcours

Licence pro commercialisation de produits et services
Licence pro e-commerce et marketing numérique
Licence pro métiers du marketing opérationnel...

Débouchés professionnels :

- Conseiller en assurance
- Technico-commercial
- Vendeur, télévendeur
- Attaché commercial...

Référent handicap

Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nos référents handicap sont à votre écoute pour l'analyse de vos besoins spécifiques et l'adaptation de votre formation.

Réseau

- Privé : Académie de Reims : GIP FCIP et réseau des GRETA
-
-
-