ESC OUEST
Discere. Laborare. Ducere
ECOLE SUPÉRIEURE DE COMMERCE

ÉCOLE SUPÉRIEURE
DU COMMERCE
DE L'OUEST

BTS NDRC • Bac+2

Négociation et Digitalisation de la Relation Client

www.esupco.fr

CAEN • LE HAVRE • ROUEN

BTS NDRC • Bac+2
Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Certification professionnelle de Niveau 5 - BAC+2 délivrée par le Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche
Code NSF - 312 : Commerce, vente
Décision du 19 février 2018 - Date d'échéance au 31 décembre 2028

LES CONDITIONS D'ACCÈS

→ Niveau 4 ;

→ Test de positionnement ;

→ Rendez-vous individuel avec un conseiller en formation.

LA FORMATION

Le diplômé du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client est un professionnel polyvalent en commerce, apte à travailler dans divers secteurs et types d'organisation, et à interagir avec une variété de clientèles (BtoB, BtoC, BtoG). En tant qu'expert en gestion de la relation client sous toutes ses formes, le technicien supérieur NDRC maîtrise l'approche omnicanal, gérant efficacement plusieurs points de contact pour renforcer la proximité avec les clients.

Il joue un rôle crucial dans l'augmentation, le soutien et l'optimisation de la valeur à vie des segments de clientèle ciblés. En tant que point de contact principal avec le client, il agit comme un canal essentiel de communication interne et externe, contribuant également au développement de la chaîne de valeur de ses clients.

LES PRINCIPALES MISSIONS

→ Négociation-vente en face à face ;
→ Gestion de la relation client à distance et digitalisation ;
→ Animation de réseaux de clients.

DURÉE

→ **La formation est dispensée sur 2 ans**

STATUT

→ **Contrat de professionnalisation ;**

→ **Contrat d'apprentissage.**

Alternance de jours de cours et de jours en entreprise

OBJECTIFS

→ **Maîtriser les fondamentaux du commerce, y compris les techniques de négociation et de commercialisation.**
→ **Développer l'activité de l'entreprise, ce qui comprend : la prospection et la recherche de nouveaux clients potentiels, et la signature de nouveaux contrats.**
→ **Fidéliser la clientèle existante.**

FRANCE compétences CERTIFICATION enregistrée au RNCP

Code RNCP n°38368
https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38368/

PROGRAMME DE LA FORMATION

CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION

→ Appréhender et réaliser un message écrit
→ Communication orale

COMMUNICATION EN LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE

→ Compréhension de documents écrits
→ Production et interactions orales

CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE

→ Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée
→ Exploiter des bases documentaires
→ Proposer de solutions argumentées
→ Construire des diagnostics préparant la prise de décision stratégique
→ Énoncer ses analyses et propositions de manière cohérente et argumentée de solutions

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

RELATION CLIENT À DISTANCE ET DIGITALISATION

→ Gérer la relation client à distance
→ Gérer la e-relation
→ Gérer la vente en e-commerce
→ Wordpress et Prestashop

RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX

→ Animer les réseaux de distributeurs
→ Animer les réseaux de partenaires
→ Animer les réseaux de vente directe

ÉPREUVES FACULTATIVES

→ Expérimentation des techniques et des pratiques professionnelles
→ Accompagnement dans son développement professionnel
→ Atelier bureautique
→ Atelier droit et veille juridique
→ Atelier management
→ Atelier marketing
→ Atelier savoir rédactionnel de la communication
→ Atelier Sketch de vente

DÉBOUCHÉS

→ Commercial.e
→ Négociateur.trice
→ Chargé.e d'affaires ou de clientèle
→ Technico-commercial.e
→ Conseiller.ère clientèle
→ Assistant.e e-commerce
→ Commercial.e e-commerce
→ Chef.fe de secteur

+ Langues des Signes Française (LSF) en LV2 sur tous nos campus

ÉCOLE SUPÉRIEURE DU COMMERCE DE L'OUEST

BTS NDRC • Bac+2
Négociation et Digitalisation de la Relation Client

RÈGLEMENT D'EXAMEN

ÉPREUVES	COEFFICIENT	FORME	DURÉE
E1 | Culture générale et expression	3	écrite	3 heures
E2 | Langue vivante étrangère 1	3	orale	30 minutes
E3 | Culture économique, juridique et managériale	3	écrite	4 heures
E4 | Relation client et négociation-vente	5	orale	40 minutes + 40 minutes
E5 | Relation client à distance et digitalisation	4	écrite pratique	3 heures 40 minutes
E6 | Relation client et animation de réseaux	3	orale	40 minutes
Épreuve facultative | Langue vivante étrangère 2	1 *au dessus de 10/20*	orale	20 minutes + 20 minutes

OUTILS PÉDAGOGIQUES

→ Livres à prévoir à la rentrée
→ Écrans interactifs et équipements informatiques
→ Accès certifications : TOEIC, Certificat Voltaire,
→ Linguaskill, Wordpress, ChatGPT 4, Google Education,
→ Suite Adobe

+ un iPad mis à ta disposition pendant toute la durée de ta formation

www.esupco.fr

CAEN • LE HAVRE • ROUEN