

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client EN ALTERNANCE

L'activité du titulaire du brevet de technicien supérieur Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC) s'inscrit dans un contexte de mutations profondes et permanentes des métiers commerciaux, liées elles-mêmes aux évolutions et à la place qu'occupe la fonction commerciale dans les stratégies des entreprises et des organisations. Les nouvelles technologies et la dématérialisation des échanges complexifient le comportement des acheteurs en même temps que leurs exigences s'intensifient. Mobiles et connectés en permanence, les clients attachent désormais autant d'importance aux services et à l'expérience offerts qu'au produit lui-même. La relation que le client va entretenir avec la marque et avec les commerciaux constitue plus que jamais un facteur clé de différenciation entre les offres. La mise en œuvre d'une stratégie commerciale et marketing totalement individualisée où le relationnel puise sa source dans l'intelligence des données, implique que pour nouer une relation de proximité avec le client le commercial doit avoir une connaissance extrêmement précise du client pour répondre à ses attentes et anticiper ses besoins en temps réel.

Les enseignements dispensés (sur deux jours par semaine en centre de formation en volumes horaires annuels et totaux)

Matières dispensées au sein du centre	1ère année	2ème année	Total
Culture générale et expression	60	60	120
Langue Vivante 1 : Anglais	60	60	120
Culture économique, juridique et managériale	110	110	220
Culture économique, juridique et managériale appliquée (1)	20	20	40
Relation Client et Négociation Vente	110	110	220
Relation Client à Distance et Digitalisation	90	90	180
Relation client et Animation de réseau	80	80	160
Atelier de professionnalisation	70	70	140
TOTAL HEURES DE FORMATION *	600 H	600 H	1200 H

(1) Cet enseignement vise à décliner, approfondir et enrichir l'enseignement de culture économique, juridique et managériale en lien direct avec les spécificités des secteurs d'activité et les pratiques commerciales.

* Ces horaires annuels sont donnés à titre indicatif

Les débouchés

Le positionnement généraliste du diplôme BTS NDRC permet à son titulaire d'exercer dans tous les domaines sans exclusion.

Après les études vous pouvez exercer des métiers diversifiés :

- Vendeur - Représentant - Négociateur - Délégué commercial
- Télévendeur - Conseiller client à distance
- animateur commercial site e-commerce - Assistant responsable e-commerce
- Chef de secteur - e-marchandiseur
- Conseiller - Vendeur à domicile - Ambassadeur

Avec de l'expérience vous pouvez évoluer vers :

- Superviseur - Manager d'équipe
- Responsable de secteur
- Responsable e-commerce - Rédacteur web ecommerce
- Responsable de réseau - Animateur de réseau

Objectifs à l'issue 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 technicien supérieur NDRC est un expert de la relation client considérée sous toutes ses formes (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité.

L'accélération de la digitalisation des activités commerciales conduit le titulaire du BTS NDRC à investir les contenus commerciaux liés à l'usage accru des sites web, des applications et des réseaux sociaux.

Son domaine d'activité couvre quatre grandes fonctions :

- la vente et la gestion de la relation client ;
- la production d'informations commerciales ;
- l'organisation et le management de l'activité commerciale ;
- la mise en œuvre de la politique commerciale.

Qualités personnelles

Adaptabilité, goût du challenge, aisance à l'oral, bon relationnel, dynamisme, motivation, esprit d'initiative, culture numérique pointue.