



BAC+2 ALTERNANCE & INITIAL

# BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client



**Le titulaire du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC) est un vendeur manager commercial qui prend en charge la relation client dans sa globalité.**

Il communique et négocie avec les clients, exploite et partage les informations, organise et planifie l'activité et met en oeuvre la politique commerciale.

Il contribue ainsi à la croissance du chiffre d'affaires de l'entreprise.

Pour mener à bien les missions qui lui sont confiées, il doit maîtriser les technologies de l'information et de la communication.

## OBJECTIFS

- Développer un portefeuille clients à partir de l'analyse de son marché, de son secteur, de son entreprise et des cibles de prospects
- Proposer, négocier et vendre une solution et des conseils adaptés aux clients dans le respect des règles éthiques et déontologiques
- Organiser, animer des événements commerciaux
- Exploiter et enrichir les informations commerciales issues de son activité en mutualisant l'information en interne à l'aide des processus/outils dédiés

## MÉTIERS VISÉS

- Attaché commercial
- Responsable d'équipe
- Chargé de clientèle
- Négociateur de grande surface
- Représentant
- Responsable de secteur
- Responsable des ventes
- Superviseur

<b>DIPLÔME</b>	<b>BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client</b> Arrêté du 19/02/2018 - J.O. du 06/03/2018 - Crédit ECTS = 120	
<b>RYTHME</b>	<b>En alternance</b> 2 jours école / 3 jours entreprise	<b>Contrat en alternance</b> Contrat de professionnalisation ou d'apprentissage* de 24 mois
	<b>En initial</b> 80 jours de stage sur 2 ans (16 semaines)	
<b>ADMISSION</b>	<b>Niveau BAC+2</b> après un BAC validé	
	<b>Candidature sur aforem.fr</b> Dossier > Tests > Entretien	<b>Réponse sous 7 jours</b>
<b>ACCESSIBILITÉ</b>	<b>Accessible aux personnes en situation de handicap</b>	
<b>POURSUITE D'ÉTUDES</b>	Bachelor > Ingénieur.e Commercial.e Bachelor > Chargé.e de Développement Commercial et Marketing Bachelor > Conseiller.ère Financier - Banque Assurances	

## ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL

### RELATION CLIENT ET NÉGOCIATION-VENTE

- Développement d'un portefeuille clients
- Négociation, vente et valorisation de la relation client
- Animation de la relation client
- Veille et expertise commerciales

### RELATION CLIENT À DISTANCE ET DIGITALISATION

- Gestion de la relation client à distance
- Gestion de la e-relation
- Gestion de la vente en e-commerce

### RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX

- Animation de réseaux de distributeurs
- Animation de réseaux de partenaires
- Animation de réseaux de vente directe

### ATELIERS DE PROFESSIONNALISATION

- Ateliers de pratiques relationnelles, de production digitale et d'animation de réseaux
- La réalisation de missions commerciales ponctuelles
- Modules d'accompagnement personnalisés

## ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL

### CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION

Appréhender et réaliser un message écrit :

- Respecter les contraintes de la langue écrite
- Synthétiser des informations
- Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture

Communiquer oralement :

- S'adapter à la situation
- Organiser un message oral

### ANGLAIS

- Compréhension de documents écrits
- Production et interactions écrites
- Production et interactions orales
- Compréhension de l'oral

### CULTURE ÉCONOMIQUE JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE (CEJM)

- L'intégration de l'entreprise dans son environnement
- La régulation de l'activité économique
- L'organisation de l'activité de l'entreprise
- L'impact du numérique sur la vie de l'entreprise
- Les mutations au travail
- Les choix stratégiques de l'entreprise

### ATELIERS DE CEJM APPLIQUÉE

- L'approfondissement et la contextualisation des notions d'économie, de droit et de management
- La rencontre avec des personnes des secteurs économiques institutionnels ou associatifs

Programme susceptible d'être modifié



#### Louna TESSIER

**BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client - 1ère année**

*Après l'obtention de mon BAC ES, j'ai souhaité m'orienter dans le domaine du commerce en réalisant un BTS NDRC au sein de l'école AFOREM. J'ai trouvé cette école grâce au salon de l'étudiant. J'ai la chance de pouvoir effectuer mes études dans une école chaleureuse et familiale, qui est toujours à l'écoute de ses étudiants. Nos formateurs font tout pour que nous puissions réussir, en nous suivant au maximum malgré les cours à distance suite au confinement de la crise sanitaire. Je recommande vivement cette école afin d'acquérir tout ce dont vous aurez besoin pour rentrer dans le monde professionnel !*

**AFOREM - Une école du Groupe SDV Éducation**  
Retrouvez-nous sur [www.aforem.fr](http://www.aforem.fr)

**AFOREM - Rennes**  
Écopôle Sud-Est  
21 Rue du Bignon  
35135 CHANTEPIE  
02 99 35 46 00

**AFOREM - Le Mans**  
Le Bas Palluau  
Les Vignes  
72650 La Chapelle St Aubin  
02 43 88 29 42

AFOREM, établissement d'enseignement supérieur privé reconnu par l'État  
411 454 606 R.C.S Rennes Code APE 8559A – Siret 411 454 606 00061

