



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

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

* Sous conditions

INDICATEURS

Obtention du diplôme (2019)	Poursuite d'études (2020)	Insertion professionnelle à 6 mois (2020)
90 %	50 %	43 %

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

MASTERCLASS

SOCIAL SELLING

Sous forme de projets, de jeux de rôles, de workshops, de conférences...

Encadrés par un formateur professionnel, vous apprendrez à travailler vos relations sur les réseaux sociaux et améliorer vos performances :

- Les réseaux sociaux : LinkedIn, twitter, facebook,
- Les formes de social selling (Le referral selling, le Trigger selling, L'insight selling)
- L'analyse des besoins et l'écoute active,
- Les stratégies web marketing et les stratégies de séduction
- Le lead generation
- Le brand content

MODULES SPÉCIFIQUES « INITIAL »

- E-Learning & Digital Learning : Consolider les connaissances métier, révisions BTS individualisées, Initiation LV2, renfort en anglais
- Atelier coaching : accompagnement à la recherche de stage, personal branding
- Ateliers softskills : aisance orale, atelier d'écriture...

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 !

ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL

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

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

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



AFOREM - Une école du Groupe SDV Éducation

Retrouvez-nous sur www.aforem.fr

AFOREM - Rennes
Écopôle Sud-Est
17 Rue du Bignon
35000 Rennes
02 99 35 46 00

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