



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 œuvre 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.**

## Métiers visés

- Commercial
- Attaché commercial
- Chargé de clientèle
- Représentant

## Objectifs de la formation

- 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

## Profil

- Sens du contact client
- Ouverture d'esprit
- Fibre commerciale et goût du challenge
- Organisation

## Modalités d'admission

- Étude du dossier, tests en ligne et entretien de motivation
- Recherche d'une entreprise d'accueil en alternance ou en stage (soutien du dispositif CARE Coaching et Accompagnement à la Recherche d'Entreprise)

## Modalités pédagogiques

- Présentiel et e-learning en appui
- Pédagogie dynamique et interactive
- Nombreux exercices pratiques et projets

## Missions en entreprise

- Développement d'un portefeuille clients
- Proposition, négociation et vente de solutions et de conseils adaptés aux clients
- Organisation et animation d'événements commerciaux

## DIPLÔME



### Obtention du BTS

si validation de l'ensemble des unités d'enseignement (blocs de compétences).

Maintien du bénéfice de la validation des unités d'enseignement d'une année à l'autre si obtention d'une note supérieure à 10.

## RYTHME



### En alternance :

2 jours école / 3 jours entreprise  
Contrat en alternance : contrat d'apprentissage ou de professionnalisation de 24 mois

### En initial :

stage obligatoire 80 jours minimum sur 2 ans

## ADMISSION



### Pour candidater,

il faut être en cours d'obtention ou titulaire d'un bac général, technologique ou professionnel ou d'une certification professionnelle de niveau 4.

Candidature sur [aforem.fr](http://aforem.fr)  
Réponse sous 48 heures

## ACCESSIBILITÉ



Accessible aux personnes en situation de handicap.

Pour en savoir plus rendez-vous sur notre site internet.

## POURSUITE D'ÉTUDES



Bachelor Ingénieur Commercial

Bachelor Chargé de Développement Commercial et Marketing

Bachelor Conseiller Financier - Banque Assurances

## COÛT DE LA FORMATION



Formation en alternance : gratuit pour l'étudiant

Formation en initial : 4000 euros par an

# LE PROGRAMME D'AFOREM

## ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL

### Culture économique, juridique et managériale

- 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

### Anglais

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

### 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

#### 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

## 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

## MASTER CLASS

### 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 et renfort en anglais
- Atelier coaching : accompagnement à la recherche de stage, personal branding
- Ateliers softskills : aisance orale, atelier d'écriture

## Modalités d'obtention

Examen national piloté par le ministère de l'Éducation Nationale en fin de deuxième année.

## Indicateurs de performance

Obtention du diplôme 2021 : 94%  
Poursuite d'études 2020 : 50%  
Insertion professionnelle à 6 mois 2020 : 100%



**Louna TESSIER**

**BTS Négociation et Digitalisation  
de la Relation Client**

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 durant la crise sanitaire.

Je recommande vivement cette école afin d'acquérir tout ce dont vous aurez besoin pour rentrer dans le monde professionnel !