

# BTS NDRC NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT



**BAC+2**  
DIPLOME  
D'ÉTAT

## OBJECTIFS

- Le titulaire du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client a pour perspective d'être le premier intermédiaire entre l'entreprise et son marché.
- C'est un commercial généraliste, capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités et dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle, quelle que soit la forme de la relation client et dans toute sa complexité.
- Il sait gérer de multiples points de contact pour installer une plus grande proximité avec les clients.

## SES MISSIONS HABITUELLES

- Le titulaire du BTS NDRC **exerce** son activité dans des organisations ou entreprises qui proposent des biens et / ou des services à une clientèle de particuliers ou de professionnels (utilisateurs, prescripteurs, revendeurs).
- Il **participe** à la gestion de la relation client dans sa globalité, de la prospection jusqu'à la fidélisation et il contribue ainsi à la croissance du chiffre d'affaires, à l'organisation et à la politique commerciale de l'entreprise.
- Il **veille** à la maîtrise des technologies de l'information et de la communication autour d'une équipe de vente développant une démarche active en direction de la clientèle.

## RYTHME PÉDAGOGIQUE

**DURÉE : 2 ans**

**RYTHME D'ALTERNANCE : 2 jours à l'école, 3 jours en entreprise**

Les cours sont dispensés en face à face, en alternant des apports théoriques et des expériences pratiques.

L'équipe pédagogique est constituée d'enseignants et de professeurs diplômés, intervenant dans des matières de tronc commun ou des spécialités.



## PRÉREQUIS ET MODALITÉS D'ADMISSION

- Baccalauréat obtenu
- Dossier scolaire
- Entretien individuel
- Test d'anglais

## VOTRE PROFIL

- Capacité d'écoute
- Sens de la communication
- Aptitude à la négociation
- Disponibilité et dynamisme
- Sens des responsabilités
- Organisation

ACCESSIBILITÉ AUX  
PERSONNES EN SITUATION  
DE HANDICAP

**02 98 53 72 91**  
2 bld de Creac'h Gwen / 29 000 QUIMPER  
[www.sup-iroise.fr](http://www.sup-iroise.fr)



## VOTRE PROGRAMME / VOS COMPÉTENCES ACQUISES

### DURÉE DE FORMATION : 2 ANS

- **Relation client et négociation vente**
  - > Développement de clientèle
  - > Négociation, vente et valorisation de la relation client
  - > Animation de la relation client
  - > Veille et expertise commerciales
  - > 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**
  - > Gestion de la relation client à distance
  - > Gestion de la e-relation
  - > Gestion de la vente en e-commerce
  - > Maîtriser la relation omnicanale
  - > Animer la relation client digitale
  - > Développer la relation client 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
  - > Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
  - > Développer et animer un réseau de partenaires
  - > Créer et animer un réseau de vente directe
- **Culture générale et expression**
  - > Développer sa culture générale
  - > Travailler l'expression écrite
  - > Synthétiser un document
- **Langue vivante étrangère**
  - > Compréhension de documents écrits
  - > Compréhension de l'oral
  - > Production et interactions écrites
  - > Production et interactions orales
- **Culture économique, juridique et managériale**
  - > Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale
  - > Proposer des solutions argumentées en mobilisant des notions et des méthodologies économiques, juridiques ou managériales
  - > Établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) en préparant une prise de décision stratégique
  - > Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée

## RÈGLEMENT D'EXAMEN

Le BTS est délivré à tous les candidats ayant obtenu une moyenne générale supérieure ou égale à 10 sur 20 à l'ensemble des épreuves de l'examen affectées de leur coefficient.

## VALIDATION D'EXAMEN

### SYSTÈME D'ÉVALUATION :

- Contrôle continu avec épreuves écrites et soutenances orales.
- Examens blancs écrits et oraux en cours et en fin de formation avec remise de bulletins de notes et appréciation de l'équipe pédagogique.
- Tout au long de son parcours pédagogique, l'étudiant devra réaliser différentes missions au sein de son entreprise qui seront présentées lors de l'examen final.

### VALIDATION DE LA FORMATION SUIVIE À SUP'IROISE ET DE L'EXPÉRIENCE ACQUISE :

Obtention du diplôme d'Etat : BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Code diplôme : 32031212

| ÉPREUVES                                     | MODE  | DURÉE  | COEFF. |
|--|-------|--------|--------|
| Relation client et animation de réseaux      | ORAL  | 40 MIN | 3      |
| Relation client à distance et digitalisation | ÉCRIT | 3 H    | 4      |
|  | ORAL  | 40 MIN |        |
| Relation client et négociation vente         | ORAL  | 1 H    | 5      |
| Culture économique, juridique et managériale | ÉCRIT | 4 H    | 3      |
| Langue vivante étrangère                     | ORAL  | 30 MIN | 3      |
| Culture générale et expression               | ÉCRIT | 4 H    | 3      |

## POURSUITES D'ÉTUDES BACHELOR / LICENCE (BAC +3)

- Marketing et vente
- Marketing et Management du Web
- Marketing et Grande Distribution ...

## EMPLOIS VISÉS :

- Chargé(e) de clientèle
- Commercial(e)
- Animateur(trice) des ventes
- Conseiller(e) bancaire
- Technico-commercial(e)
- Téléopérateur(trice)

## TAUX DE RÉUSSITE

Session 2020 : 83 %

Session 2019 : 92 % (NRC)

