

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT (NDRC)

Introduction

Le BTS Négociation et digitalisation de la relation client (NDRC) est un diplôme de niveau III.

Le niveau requis est un bac ou un équivalent, titre certifié de niveau IV.

L'admission se fait sur dossier, entretien et tests.

L'objectif de cette formation est de maîtriser les étapes du processus commercial, de la prospection à la fidélisation.

La maîtrise des technologies de l'information et de la communication conditionne la performance et la productivité commerciale.

Le titulaire de ce diplôme prend donc part à la stratégie de l'entreprise, il est la première interface entre l'entreprise et son marché.

Le programme de formation est suivi sur une période de deux ans, en initial ou en alternance. En alternance, les semaines sont rythmées par deux jours à l'école et trois jours en entreprise.

Dans le cas d'une préparation de la certification en formation initiale, 16 semaines de stage sont obligatoires.

Les compétences

Vente et Gestion de la relation clients

Production d'information commerciales

Organisation et management de l'activité commerciale

Mise en œuvre de la politique commerciale

Le programme

ENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Culture générale et expression
Communication en langue vivante étrangère 1
Culture économique, juridique et managériale
Facultatif : Communication en langue vivante étrangère 2

ENSEIGNEMENTS PROFESSIONNELS

Relation client et négociation-vente

- Cibler et prospector la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un évènement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale

Relation client à distance et digitalisation

- Maîtriser la relation omnicanale
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client en e-commerce

Relation client et animation de réseaux

- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- Développer et animer un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe

Les épreuves

• Culture générale et expression	4h écrit
• Communication en langue vivante étrangère 1	30min oral
• Culture économique, juridique et managériale	4h écrit
• Relation client et négociation-vente	1h oral
• Relation client à distance et digitalisation	3h écrit 40min pratique
• Relation client et animation de réseaux	40min oral
• Langue vivante B (facultative)	20min oral

Les frais

Frais de scolarité = 5300€ (annuel)
Frais d'inscription = 200€

Les débouchés

- Chargé(e) d'affaires
- Commercial terrain
- Conseiller commercial
- Ambassadeur
- Assistant(e) E-commerce
- Négociateur

Les Pédagogies

INVERSÉE

Le pédagogie inversée permet de façonner l'enseignement théorique du référentiel de manière pratique et professionnelle. L'objectif étant d'assimiler, au fur et à mesure de la constitution des dossiers professionnels obligatoires d'épreuves, les éléments, les notions et/ou thématiques théoriques nécessaires à l'acquisition des compétences.

C'est le "Apprendre en faisant"

PROACTIVE

La pédagogie proactive privilégie le travail collaboratif de recherche et les tâches d'apprentissage de haut cognitif, en mettant les étudiants en activité et en collaboration sur des recherches théoriques.

Elle permet de développer l'autonomie, la structure de travail et la faculté de partager la connaissance acquise d'un étudiant vers un autre par le biais de présentations orale explicatives.

C'est le "Apprendre en expliquant"

PAR PROJET

La pédagogie par projet permet de générer des apprentissages à travers la réalisation d'une production concrète et réelle. Les travaux sont menés par groupe projet avec définition des rôles de chaque membre du groupe.

Elle permet de mettre les étudiants en condition de collaboration professionnelle et de développer des softs skills.

C'est le "Apprendre en collaborant"

Moyens & Outils

Sont mis à disposition de l'étudiant :

DES SALLES DE COURS ÉQUIPÉES :

L'équipe enseignante dispose de salles banalisées équipées d'écrans connectés tactiles avec possibilité de projection.

DES MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Des salles mises à disposition des étudiants qui souhaitent réaliser des travaux en dehors des heures de cours.
- Une plateforme pédagogique en ligne
- Espace documentaire

DES OUTILS PÉDAGOGIQUES

- Une photocopieuse + imprimante
- Une relieuse pour dossier
- WiFi

Contact



04 92 01 30 30



sec@campus-riera.com



64 Av Valéry Giscard d'Estaing,
06200 Nice



www.campus-riera.com

