

# BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

**Level 5**  
120 ECTS

Diplôme d'Etat délivré par l'Education Nationale, Fiche RNCP38368

Les métiers du commerce et de la vente connaissent une mutation profonde liée à l'intégration de la digitalisation dans les pratiques d'achat. Le client, professionnel comme particulier, est maintenant hyper connecté et son accès à l'information est immédiat. Ces évolutions amènent l'organisation à adapter sa politique commerciale.

Ainsi, le périmètre d'intervention du titulaire du BTS NDRC ainsi que les techniques permettant d'optimiser la performance de l'action commerciale évoluent pour s'adapter à ce nouvel environnement.

Au-delà de compétences en négociation vente et en animation de réseaux (réseaux de distributeurs, en B to B ou en vente directe...) le titulaire du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client saura appréhender une relation client via le digital et le e-commerce.

Le BTS NDRC forme des commerciaux capables d'appréhender la relation client de la prospection à la fidélisation dans la perspective du développement commercial de l'entreprise. Ses missions sont en totale adéquation avec la politique stratégique et commerciale de l'organisation qui l'emploie.

## Règlement d'examen ● ● ●

	Durée	Mode	Coef.
Culture générale et expression	3 h	Ecrit	3
Culture économique juridique et managériale	4 h	Ecrit	3
Langue Vivante 1	30 min	Oral	3
Relation client et négociation-vente	40 min	Oral	5
Relation client à distance et digitalisation	3 h 40 min	Ecrit Pratique	4
Relation client et animation de réseaux	30 min	Oral	3
<b>Epreuve Facultative</b> Langue Vivante 2	20 min	Oral	1

## Perspectives

Responsable e-commerce  
Rédacteur web e-commerce  
Responsable de zone  
Animateur de réseau  
Superviseur

## Modalités

### En Alternance

Au rythme de 2 jours de cours par semaine et 3 jours en entreprise.

### En formule DECLIC

Stages en entreprise obligatoires.

### En Formation Continue

VAE, Transition Pro, CPF...

## Conditions

### Niveau scolaire :

Être titulaire du BAC et avoir satisfait à l'étude du dossier et aux épreuves de sélection.

## Et ensuite

- Entrée dans la vie active
- Poursuite d'études en BAC+3
- Inscription aux concours de la fonction publique cat. B
- Concours d'entrée en écoles de commerce

# BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client



## ● ● ● Programme de la formation

### ● FRANÇAIS

- Entraînement à l'analyse et à la synthèse à partir de textes d'actualité
- Exposés oraux, analyse et résumé d'un texte

### ● LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE

#### Expression orale :

- Compréhension orale d'informations à caractère professionnel par le biais du téléphone, de la télévision ou de tout autre support audio

### ● CULTURE ECONOMIQUE JURIDIQUE ET MANAGERIALE

- 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 du travail
- Les choix stratégiques de l'entreprise

### ● RELATION CLIENT ET NEGOCIATION VENTE

#### Cibler et prospecter la clientèle

- Analyser la politique commerciale de l'entreprise
- Analyser la performance commerciale et le portefeuille clients
- Segmenter le portefeuille clients et identifier des cibles de clientèle
- Mettre en œuvre une démarche de prospection
- Développer des réseaux de professionnels
- Évaluer une démarche de prospection

#### Négocier et accompagner la relation client

- Maîtriser la communication interpersonnelle
- Approfondir la connaissance client
- Prendre contact et découvrir les besoins du client
- Négocier et vendre une solution adaptée au client
- Conclure la vente et maintenir une relation client durable

#### Organiser et animer un événement commercial

- Organiser des événements commerciaux
- Participer à des salons
- Animer des espaces commerciaux

#### Exploiter et mutualiser l'information commerciale

- Collecter et remonter l'information commerciale
- Exploiter et partager l'information commerciale

### ● RELATION CLIENT A DISTANCE ET DIGITALISATION

#### Maîtriser la relation client omnicanale

- Prospecter via un centre de relation client
- Vendre à distance
- Mettre en place un service client omnicanal
- Accompagner, conseiller et traiter des demandes clients
- Encadrer et animer une équipe de téléacteurs
- Apprécier la performance et la qualité du service client

#### Animer la relation client digitale

- Définir une stratégie de communication digitale
- Optimiser la structure d'un site vitrine
- Animer une vitrine et évaluer son e-traffic
- Suivre et optimiser le référencement d'un site
- Maîtriser la communication sur les réseaux sociaux
- Animer les communautés sur les réseaux sociaux
- Gérer et renforcer la e-reputation

#### Développer la relation client en e-commerce

- Optimiser un site e-commerce
- Suivre et réguler le processus de vente
- Animer un site e-commerce
- Diagnostiquer l'activité du e-commerce

### ● RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RESEAUX

#### Planter et promouvoir l'offre chez des distributeurs

- Comprendre les stratégies et les réseaux de distribution
- Négocier le référencement de l'offre auprès de la centrale d'achat
- Négocier l'implantation de l'offre sur le lieu de vente
- Mettre en œuvre des animations
- Suivre et développer le référencement

#### Développer et animer un réseau de partenaires

- Sélectionner et constituer un réseau de partenaires commerciaux
- Développer un réseau de partenaires
- Animer un réseau de partenaires
- Évaluer les performances du réseau

#### Créer et animer un réseau de vente directe

- Découvrir la vente directe
- Prospecter et organiser les rencontres
- Vendre en réunion
- Recruter et former les vendeurs
- Accompagner les vendeurs et animer les équipes



## 9 CAMPUS

Alès, Avignon, Clermont-Ferrand, Marseille, Nîmes, Montpellier, Perpignan, Saint-Etienne et Valence

