

BTS NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

RNCP : 38368

120 ECTS



Prépare au Brevet de Technicien Supérieur Négociation et Digitalisation de la relation client
Titre certifié de niveau 5, codes NSF 312, publié au JO le 06/03/2018 avec date d'expiration au 31/12/2028 délivré par MINISTRE DE
L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE
RNCP : 38368

Commercial généraliste, capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités et dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle, le titulaire du BTS NDRC est un expert de la relation client considérée sous toutes ses formes et dans toute sa complexité.

Dans le cadre d'une stratégie omnicanal, vous saurez :

- **gérer de multiples points de contact pour installer une plus grande proximité avec vos clients**
- **traduire les exigences de plus en plus élevées de vos clients en solutions adaptées ce qui vous permettra d'instaurer des relations durables de confiance.**

Objectifs du diplôme à terme

Etablir des relations durables avec les acteurs de la relation client

Prendre en charge la relation client dans sa globalité

Réaliser l'interface entre la communication de l'entreprise et la commercialisation de l'offre

Être capable d'organiser et d'optimiser son activité

Assurer la communication des résultats à ses supérieurs

Utiliser les nouvelles technologies au service de la relation client.

Débouchés

Poursuite d'études en Bac+3 ou certification de niveau 6

Concours d'entrée en écoles de commerce

Entrée dans la vie active :

**Technico-commercial
Conseiller commercial
Chargé d'affaires
Responsable e-commerce**

MODALITES

Contrat d'apprentissage ou contrat de professionnalisation

Alternance : 2 à 3 jours en formation/2 à 3 jours en entreprise par semaine

Cours de septembre à mai

Formation en présentiel

PREREQUIS

Etre titulaire du Bac ou équivalent

Avoir satisfait à l'étude du dossier et aux tests de sélection

Règlement d'examen

Épreuves	Unité	coef	forme	durée
E1 Culture générale et expression	U1	3	écrit	4h
E2 communication en langue vivante étrangère 1	U2	3	oral	30 min* + 30 min
E3 Culture économique, juridique et managériale	U3	3	écrit	4h
E4 Relation client et négociation-vente	U4	5	oral	40 min* + 1h
E5 Relation client à distance et digitalisation	U5	4	Épreuve ponctuelle écrite + Épreuve ponctuelle pratique	3h + 40 min
E6 Relation client et animation de réseaux	U6	3	Oral	40 min
EF1 Communication en langue vivante étrangère 2**	UF1		oral	20 mn (20 mn*)

PEDAGOGIE

**Cours sur vidéoprojecteur
Supports pédagogiques
Exercices
Moyens multimédias
Simulations d'examens
Études de cas
Encadrement des dossiers**

ADMISSION

Etude du dossier de candidature

Entretien de motivation

Passage de tests



PROGRAMME

Durée de formation
1120 heures
Environ 24 mois

14H à 21H de
cours/semaine
32 semaines de
cours par an

Groupe de 12 à
18 apprenants

MATIERES	HORAIRE ANNUEL 1ère année	HORAIRE ANNUEL 2ème année
CULTURE ET EXPRESSION FRANCAISE	37H	37H
LANGUE VIVANTE 1 - ANGLAIS	56H	56H
CULTURE ECONOMIQUE JURIDIQUE ET MANAGERIALE	74H	74 H
RELATION CLIENT ET NEGOCIATION VENTE	107H	107H
RELATION CLIENT A DISTANCE ET DIGITALISATION	89H	89H
RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RESEAUX	72 H	72H
ATELIER DE PROFESSIONNALISATION	71H	71H
EVALUATIONS PEDAGOGIQUES	42H	42H

Publics visés

Personnes désirant se présenter et obtenir le **BTS NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT**

Délais d'accès à la formation

Selon date de rentrée de la section (septembre)

Objectifs de la formation

Préparer les alternants à l'examen du Brevet de Technicien Supérieur **NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT**

Accessibilité

Mise en place de modalités spécifiques (rattrapages de cours, soutien, formation à distance...) et accès pour les publics handicapés.

Évaluations

Évaluations formatives réalisées tout au long de la formation en vue de compléter le livret scolaire académique. Évaluation finale : passage des épreuves du BTS.

Validation/Certification

Remise de l'attestation de formation.

Sous réserve de réussite à l'examen, délivrance du **BTS NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT** par le ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche -120 ECTS.

Les blocs de compétences acquis (note minimum de 10/20) sont valables 5 ans.

Passerelles (Liens avec d'autres certifications professionnelles, certifications ou habilitations) : Aucune correspondance

531 rue de la péronnière 42320 LA GRAND'CROIX

0477736262

contact@etiic-formation.fr

www.etiic-formation.fr

