



BTS NDRC - Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Présentation

Le titulaire du BTS est un commercial généraliste expert de la relation client considérée sous toutes ses formes (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité. Il communique et négocie avec les clients, exploite et partage les informations, organise et planifie l'activité, 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 nouvelles technologies de l'information et de la communication (réseaux sociaux, forums, blogs,...).

C'est un diplôme de niveau bac +2, diplôme d'Etat de niveau 5 délivré par le ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche.

En 2018, le BTS NRC a été remplacé par le BTS NDRC, un acronyme pour Négociation et Digitalisation de la Relation Client.

Pré-requis

- Être titulaire du baccalauréat ou d'un diplôme équivalent en France
- Sensibilité pour les univers du commerce et de la vente

Les objectifs

- Maîtriser et animer la relation omnicanale, la relation client digitale et développer la relation client en e-commerce
- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- Développer et animer un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe
- Établir un diagnostic préparant une prise de décision stratégique

Méthodes mobilisées

- Cours théoriques
- Conférences avec des marques et des professionnels
- Mise en situation professionnelle
- Travaux dirigés
- Étude de cas

Modalités d'évaluation

- Évaluation de l'acquisition des compétences en contrôle continu
- Examen blanc
- Épreuves ponctuelles
- Examen Final



Métiers & Débouchés

Dès l'obtention du BTS :

- Technico-commercial
- Animateur commercial site e-commerce,
- Chargé d'affaires ou de clientèle,
- Vendeur,
- Responsable d'équipe,
- Représentant,
- Responsable de secteur,
- Responsable e-commerce,
- Superviseur

▶ Poursuite d'études

- **Bachelor – RCM – Digital Marketing (Niveau 6 BAC+3)**
- **Mastère européen – MCI – Management en Commerce International (Niveau 7 – BAC+5)**
- **Mastère européen – MSE – Management et Stratégie d'Entreprise (Niveau 7 – BAC+5)**

Durée et rythme

Durée : 24 mois / 1350 heures de formation

Formation initiale

- 2 jours en formation par semaine
- 16 semaines de stage en entreprise

Alternance

- 2 jours en formation et 3 jours en entreprise

Modalités d'inscription

- Adresser un dossier de candidature
- Admission après étude du dossier et entretien de motivation
- Début de formation : Septembre 2021

Modalités pédagogiques

AIDE À LA RECHERCHE D'ENTREPRISE

- Ateliers et techniques de recherche d'emploi
- Coaching individuel
- Mise en relation avec les partenaires de l'école
- Forum de recrutement et partage des opportunités de carrière

EQUIPE PÉDAGOGIQUE

- Corps professoral composé d'enseignants et de professionnels qui forment un lien indispensable entre les exigences des entreprises et les objectifs pédagogiques imposés par cette formation.

APPRENTISSAGE HYBRIDE

- Nous optons pour le blended-learning pour assurer toutes nos formations en présentiel et à distance via Teams

Modalités techniques

- Ordinateurs portables (sous Windows 7 ou 10)
- Les logiciels appropriés
- Accès à Outlook 365
- La connexion Internet et à notre serveur
- Les supports papiers
- Les supports numérisés et centralisés sur un Drive

Tarifs

Alternance :

- Prise en charge par les OPCO sous réserve de la signature d'un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation
- Formation rémunérée pour l'apprenant
- Rémunération selon âge et niveau de formation

Initial :

4 500 € TTC /an payable en 10 fois sans frais.

Modalités d'examen

Programme et Modalité d'examens		COFEE	DURÉE	FORME
Les enseignants qui sont aussi des professionnels du métier constituent un des piliers de notre système éducatif				
Blocs de compétences	Epreuves			
Bloc 1 Relation client et négociation vente	E1 – Culture générale et expression	3	4H	Ecrite
	E2 – Communication en langue vivante	3	2h40	Ecrite et orale
	E3 – Culture économique, juridique et managériale	3	4H	Ecrite
	E4 -Relation client et négociation vente	6	1H	Orale
Bloc 2 Relation client à distance et digitalisation	E5 – Relation client à distance et digitalisation	3	3H	Ecrite
Bloc 3 Relation client et animation de réseaux	E6 – Relation client et animation de réseaux	3	2H30	Ecrite

Programme

BTS - NDRC - Négociation et Digitalisation de la Relation Client

(120 crédits ECTS) - Diplôme d'Etat délivré par le ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche

Modules de formation	Unité	Première année		Seconde Année	
		Crédits ECTS	Volume horaire	Crédits ECTS	Volume horaire
E1 Culture générale et expression	1CGE	4	47	4	47
E2 Communication en langue vivante étrangère	1ENG	7	70	7	70
E3 Culture économique, juridique et managériale	1CJM	10	94	10	94
E3 bis – Culture économique, juridique et managériale appliquée	1CJA	1	23	1	23
E4 – Relation client et négociation – vente	1RCN	15	140	15	140
E5 – Relation client à distance et digitalisation	1RCD	13	117	13	117
E6 – Relation client et animation de réseaux	1RCR	10	94	10	94
E 7 – Atelier de professionnalisation	1APR		94		90
Total de Volume Horaires		60	675	60	675

Stage en entreprise	8 semaines	8 semaines
---------------------	------------	------------

2 L'atelier de professionnalisation doit favoriser les pratiques de différenciation et la synergie entre les enseignements professionnels et généraux.

L'atelier de professionnalisation permet à l'étudiant :

- d'expérimenter des techniques et des pratiques professionnelles attachées aux trois blocs de compétences ;
- d'être accompagné dans son développement professionnel.

L'atelier de professionnalisation prend diverses formes :

- des ateliers de pratiques relationnelles, des ateliers de production digitale et des ateliers d'animation de réseaux ;
- des séances d'enseignements conjoints avec des professeurs de disciplines générales. Il y a nécessité par exemple de développer la maîtrise de la langue écrite dans les activités digitales ;
- la réalisation de missions commerciales ponctuelles liées ou non aux stages ;
- l'appui à la recherche et à la finalisation des stages ;
- des modules d'accompagnement personnalisé.

(Source: https://www.sup.adc.education.fr/btslst/referentiel/BTS_Management_commercial_operationnel.pdf)

Handicap

Les méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation sont adaptables aux publics en situation de handicap. Nous contacter sur handi@estya.com pour plus d'informations.

Nous contacter

 (+33) 1 88 88 00 50

 admission@estya.com

 www.estya.com



15 RUE DU LOUVRE 75001 PARIS