

## BTS

# NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Le titulaire du BTS NDRC est un commercial généraliste, capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités et dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle (B to B, B to C, B to G), quelle que soit la forme de la relation client (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité.

Le technicien NDRC doit posséder une véritable culture numérique pour agir à tout moment.

Le titulaire du BTS NDRC accompagne le client/usager tout au long du processus commercial et intervient sur l'ensemble des activités avant, pendant et après l'achat : conseils, prospection, animation, devis, veille, visites, négociation-vente/achat, suivi après-vente/achat. Cet accompagnement se fait directement ou via un réseau de partenaires. Selon l'organisation et la taille de la structure d'accueil, ses missions sont focalisées sur une ou plusieurs activités et peuvent parfois couvrir la totalité du processus commercial.

En lien direct avec le client, le titulaire du BTS NDRC est un vecteur de communication interne et externe. Il intervient également dans la chaîne de valeur de ses clients pour favoriser leur développement.

## ADMISSION

- **Les qualités requises**

Excellente présentation, goût du travail en équipe et du contact client, fort tempérament commercial, goût du challenge, sens aigu du relationnel, être à l'écoute, autonomie, disponibilité, aptitude à la négociation, mobilité...

- **Niveau d'admission**

Titulaire du bac général, technologique ou professionnel.

Nous acceptons les personnes en situation de handicap, merci de nous contacter pour d'éventuelles adaptations.

**Niveau d'entrée:** Bac  
**Niveau de sortie:** Bac+2  
**Validation:** diplôme d'Etat  
**Durée de la formation:** 2 ans  
**Alternance ou Initial**

## CONTENU DE LA FORMATION

Le BTS NDRC est découpé en 3 blocs de compétences.

### Relation client et négociation/vente:

- 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

- Maîtriser la relation client 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 piloter un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe

### Matières

Culture et expression  
 Langue vivante  
 Culture économique, juridique & managériale (CEJM)  
 Marketing & Communication  
 Gestion comptabilité  
 Management commercial  
 Relation client & négociation vente  
 Relation client à distance  
 Digitalisation  
 Relation client et animation de réseaux



SupExup

#### SUPEXUP Montpellier

1567 avenue Albert Einstein  
 CS 59041 - Campus des Métiers  
 34965 Montpellier Cedex 2  
 Téléphone : +33 (0)4 99 13 63 50  
 Fax : +33 (0)4 99 13 63 53  
 E-mail : montpellier@supexup.fr

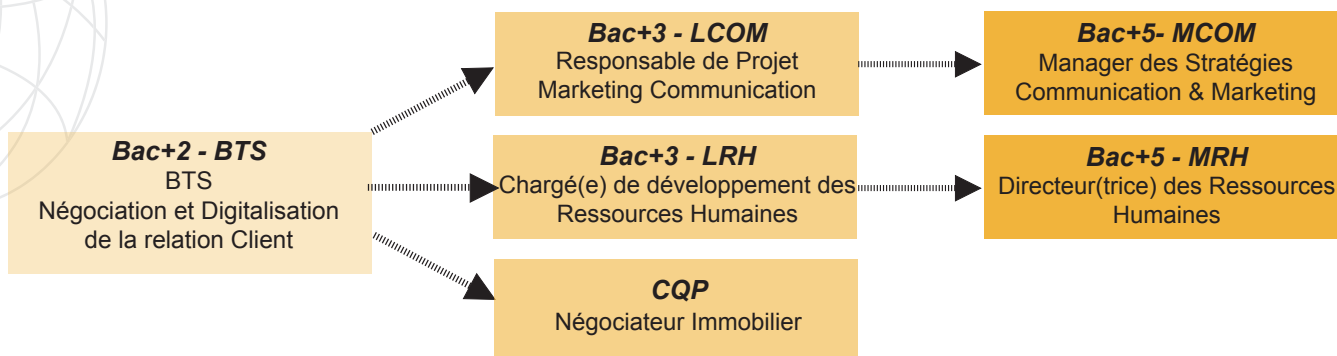
#### SUPEXUP Béziers

1 av du président Wilson  
 Rés. Chapat  
 34500 Béziers  
 Téléphone : +33 (0)4 67 36 08 42  
 Fax : +33 (0)4 67 48 52 25  
 E-mail : beziers@supexup.fr

#### SUPEXUP Narbonne

Rue Ernest Chenard  
 ZI Croix du Sud  
 11100 Narbonne  
 Téléphone : +33 (0)4 68 58 74 24  
 Fax : +33 (0)4 68 58 44 41  
 E-mail : narbonne@supexup.fr

## POURSUITE D'ETUDES



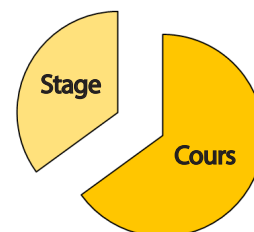
## ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

### En formation initiale : cours + stages en entreprise

Le stage en milieu professionnel: 16 semaines réparties sur les deux ans + journées ponctuelles

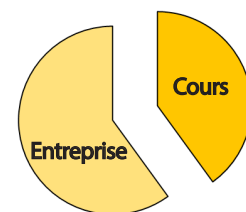
#### 1 semaine type:

Cours intensifs, cours d'approfondissement et de travaux pratiques en petits effectifs, devoir(s) surveillé(s), 1 journée ponctuelle de stage par semaine (minimum 10 journées par an).



### En alternance

- Rythme d'alternance : 2 jours de cours et 3 jours en entreprise par semaine + des semaines pleines en entreprise.



Pendant toute la durée de la formation, l'étudiant bénéficie d'un **encadrement et suivi personnalisé** par l'équipe pédagogique de Sup Exup et d'un tuteur professionnel en entreprise.

Sup Exup, école à échelle humaine **privilégie les petits effectifs** qui favorisent l'échange et un meilleur apprentissage.

L'équipe pédagogique est composée de professeurs expérimentés pour les cours généraux et d'intervenants issus du milieu professionnel.

## EXAMEN FINAL

Matières	Épreuve	Durée	Coefficient
Culture générale et expression	Écrite	4 h 00	3
Communication en Langue vivante étrangère	Orale	30 min* + 30 min	3
Culture économique juridique et managériale	Écrite	4 h 00	3
Relation client et négociation-vente	Oral	40 min* + 1h	5
Relation client à distance et digitalisation	Écrite	3 h 00 + 40 min	4
Relation client et animation de réseaux	Orale	40 min	4
Communication en Langue vivante étrangère (facultatif)	Orale	20 min	

\* Temps de préparation

Pour valider le diplôme de BTS, il faut obtenir au minimum une moyenne de 10/20 à l'examen final.