



## 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

- **Niveau d'admission**

Titulaire du bac général, technologique ou professionnel.

Pour les délais d'admission, merci de vous reporter à notre site internet : [supexup.fr](http://supexup.fr)

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

- **Les qualités requises**

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

**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.

ε **Relation client et négociation/vente:**

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

ε **Relation client à distance et digitalisation**

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

ε **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

**Rendez-vous sur notre site internet pour plus d'informations**



SupExup

**SUPEXUP Montpellier**

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

**SUPEXUP Béziers**

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

**SUPEXUP Narbonne**

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



## POURSUITE D'ÉTUDES



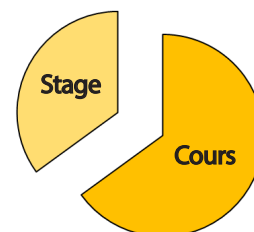
## ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

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

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

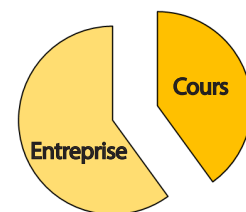
#### 1 semaine type :

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 SupExup et d'un tuteur professionnel en entreprise.

SupExup, 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	3 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	Orale	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.