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

- **Niveau d'admission**

Titulaire du bac général, technologique ou professionnel.
Pour les délais d'admission, merci de vous reporter à notre site internet : www.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, goût du challenge, sens aigu du relationnel, écoute, autonomie, disponibilité, aptitude à la négociation, mobilité...

CONTENU DE LA FORMATION

Le BTS NDRC est découpé en 3 blocs de compétences.

BLOC 1 - 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

BLOC 2 - Relation client à distance et digitalisation
- Maîtriser la relation client omnicanale
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client en e-commerce

BLOC 3 - 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
La grande école des métiers

SUPEXUP Montpellier
1567 avenue Albert Einstein
CS 59041 - Campus des Métiers
34965 Montpellier Cedex 2

Téléphone : +33 04 99 13 63 50
E-mail : montpellier@supexup.fr

SUPEXUP Béziers
1 av du président Wilson
Rés. Chapat
34500 Béziers

Téléphone : +33 04 67 36 08 42
E-mail : beziers@supexup.fr

SUPEXUP Narbonne
8 Rue Ernest Cognacq
Quartier d'Affaires Bonne Source
11100 Narbonne

Téléphone : +33 04 68 58 74 24
E-mail : narbonne@supexup.fr

POURSUITE D'ÉTUDES

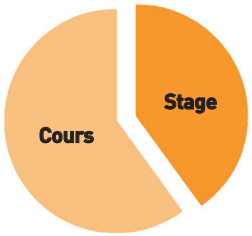
Bac+2 - BTS
BTS Management Commercial Opérationnel

- **Bac+3 - BACHELOR** Responsable de Projet Marketing et Communication → **Bac+5 - MASTERE PRO** Manager des Stratégies Communication & Marketing
- **Bac+3 - BACHELOR** Responsable Développement Commercial, Marketing et Entrepreneuriat → **Bac+5 - MASTERE PRO** Manager des Stratégies Communication & Marketing
- **Bac+3 - BACHELOR** Chargé(e) de Développement des Ressources Humaines → **Bac+5 - MASTERE PRO** Manager des Ressources Humaines
- **Bac+3 - BACHELOR** Négociateur-Conseil en Patrimoine Immobilier et Financier → **Bac+5 - MASTERE PRO** Manager Immobilier

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

- **En formation initiale : cours + stages en entreprise**

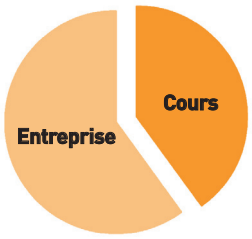
Le stage en milieu professionnel :
16 semaines réparties sur les deux ans + journées ponctuelles



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.