

Objectifs

Le BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client prépare à la fonction de collaborateur commercial dans un contexte professionnel très digitalisé. Son activité est caractérisée par la vente et la gestion de la relation client, la production d'informations commerciales, l'organisation et le management de l'activité commerciale et la mise en œuvre de la politique commerciale lié à l'usage accru des sites Web, des applications mobiles et des réseaux sociaux. Il contribue au développement de l'entreprise par la prospection de nouveaux clients, la vente des produits et/ou services de l'entreprise et la fidélisation de la clientèle.

Débouchés

Ce BTS permet de faire carrière dans le domaine de la vente et de la gestion de la relation client, de l'organisation et du management d'équipes commerciales, de la mise en œuvre de la politique commerciale et permet d'envisager rapidement des postes à responsabilité ou de poursuivre des études supérieures (Bachelor ou licence professionnelle, IUP, Écoles de commerce).

Durée et objectifs

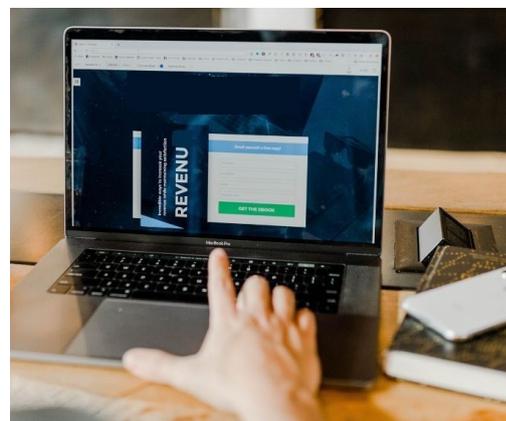
L'enseignement du BTS NDRC est effectué sur deux années scolaires. Il n'y a pas d'examen entre la première et la deuxième année mais une évaluation continue.

A la fin de la deuxième année les étudiants passent un examen national avec délivrance d'un diplôme d'État.

Accès à la formation

L'accès au BTS est ouvert aux titulaire du Baccalauréat sous conditions de dossier. La formation peut être effectuée soit sous statut Initial ouvert aux boursiers, soit en alternance (contrat d'apprentissage ou de professionnalisation).

Le BTS NDRC de Rabelais est éligible au CPF code 317910.



Lycée privé Rabelais

36, rue des Aiguerelles
34000 Montpellier

Tél: 04 67 65 95 54

Fax: 04 67 65 99 04

www.lyceerabelaismontpellier.com

administration@lyceerabelaismontpellier.com

NDA : 91.34.07124.34

Siret : 337.980.577.00015

Formation Professionnelle

VeriSelect



CERTIFICATION DE SERVICES

Bureau Veritas Certification / 92046 Paris-la-Défense Cedex
Disponible sur demande

Qualiopi
processus certifié

Programme de la formation

1. Culture générale et expression

Développer l'aptitude des étudiants à communiquer avec efficacité avec les clients pour rechercher et leur proposer des solutions réalistes.

2. Langue vivante étrangère

Communiquer par écrit ou à l'oral avec une clientèle non francophone dans le cadre de la mondialisation des marchés.

3. Économie Droit Management

Appréhender l'environnement économique juridique, social et managérial pour analyser une situation pour éclairer des problématiques de gestion d'entreprise en croisant les champs disciplinaires économiques, juridiques et managériaux.

4. Relation client et négociation vente

Analyser et maîtriser une situation de communi-

tion négociation professionnelle dans ses différentes dimensions. Développer les capacités du titulaire du BTS NDRC à fixer des objectifs pertinents, à utiliser les techniques de communication négociation et à proposer une solution adaptée au client.

5. Relation client à distance et digitalisation

Savoir exercer des activités digitales pour gérer la relation client à distance, développer la e-relation et la gestion de sites de e-commerce.

6. Relation clients et animations de réseaux

Développer la capacité de l'étudiant à analyser le contexte commercial et réaliser le diagnostic d'un réseau, mettre en œuvre des actions d'animation de ce réseau et mesurer les résultats des actions menées auprès des différentes cibles (B to B ou B to C)

Règlement d'examen

Matière	Forme	Durée	Coef.
U1 Culture générale et expression	Écrit	4 h	3
U2 Langue vivante étrangère	Oral	2x30 mn	3
U3 Culture économique, juridique et managériale	Écrit	4 h	3
U4 Relation client et négociation vente	Oral	40mn+1h	5
U5 Relation client à distance et digitalisation	Écrit+oral	3h+40mn	4
U6 Relation client et animation de réseaux	Oral	40 mn	3
La validation du diplôme peut se faire par validation des unités			19