

BTS NDRC

Négociation et Digitalisation de la Relation Client



EN ALTERNANCE

Objectifs et Débouchés

Le technicien supérieur 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. L'accélération de la digitalisation des activités commerciales conduit le titulaire du BTS NDRC à investir les contenus commerciaux liés à l'usage accru des sites web, des applications et des réseaux sociaux.

Recommandations, avis, notations sur les réseaux sociaux, forums, blogs deviennent de fait des vecteurs de communication que le commercial doit intégrer pour développer la clientèle et avoir une forte réactivité.

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.

Après le diplôme

Le titulaire du BTS NDRC exerce son activité dans toute forme d'organisation - artisanale, commerciale ou industrielle, associative, publique - proposant des biens ou des prestations de services, quelle que soit sa taille, dès lors qu'elle met en œuvre une démarche commerciale. Il assure la prise en charge internalisée ou externalisée de tout type de relation client. Le positionnement généraliste du diplôme BTS NDRC permet à son titulaire d'exercer dans tous les domaines d'activités sans exclusion, même si cette diversité peut exiger l'acquisition de compétences sectorielles complémentaires. Ce BTS ouvre la possibilité de poursuites d'études en licence professionnelle, Bachelor ou donne l'accès aux concours d'entrée des écoles de commerce et de gestion.

Qualités requises

Goût du challenge
Aisance relationnelle
Attirance pour le digital
Pratique de l'écoute active
Dynamisme
Adaptabilité
Organisation
Autonomie

Une formation 3 en 1
1 Diplôme / 1 Salaire / 1 Métier

Plan de formation

Culture Générale	120 h
Langue vivante 1 (Anglais)	144 h
Culture économique, Juridique et Managériale	192 h
Relation client et négociation-vente	288 h
Relation client à distance et digitalisation	240 h
Relation client et animations de réseaux	192 h
Atelier professionnel	174h
Total pour l'ensemble de la formation	1350 h

Les contrats d'alternance

L'intégration de nos formations se fait par le biais d'un contrat de professionnalisation ou d'apprentissage, l'objectif étant de favoriser l'insertion ou la réinsertion professionnelle par la pratique dans le monde du travail tout en visant l'acquisition d'un diplôme.

L'alternance

Le jeune salarié étudie deux jours par semaine à l'Institut La Forbine et travaille en entreprise les autres jours, hors examens blancs où la semaine est complète en centre et cela pendant 2 ans.

Tuteur

Le tuteur est choisi au sein de l'entreprise par l'employeur. Il guide le jeune salarié et assure la liaison avec l'Institut La Forbine.

Conditions d'admission

- Tous BAC ou BAC + 1 ou + 2 (niveau bac sous certaines conditions)
- Admission après étude du dossier de candidature et entretien de motivation - Une réponse est rendue dans les 15 jours
- En cas d'échec le redoublement est possible sous réserve d'une reconduite du contrat professionnel, avec une validation d'un ou plusieurs blocs de compétences

Epreuves à l'examen



Epreuves	Forme et Durée	Coef
E1-Culture générale et expression	Ecrit 3h	3
E2-Langue vivante 1	Oral 30min* + 30min	3
E3-Culture économique, juridique et managériale	Ecrit 4h	3
E4-Relation client et négociation-vente	Oral 40 min* + 40 min	5
E5-Relation client à distance et digitalisation	Ecrit 3h Pratique 40 min	4
E6-Relation client et animations de réseaux	Oral 30 min	3

* = temps de préparation

Les atouts de l'Institut La Forbine

- Un service dédié à l'accompagnement constant dans votre recherche d'entreprise
- Des entreprises et partenaires sérieux avec lesquels nous travaillons
- Des enseignants passionnés et qualifiés
- Un suivi pédagogique permanent en entreprise
- Un centre de formation à Aubagne
- Un cadre exceptionnel
- Un équipement permettant l'accueil des personnes à mobilité réduite
- Notre référent Handicap sera un support pour les accompagnements dans les projet de formation nécessitant des aménagements spéciaux nécessaires et/ou la mise en relation avec des prestataires et établissements adéquats.

Pour toutes les démarches administratives, merci de vous rapprocher directement de notre équipe et pour en savoir plus sur les différents niveaux de rémunération, [cliquez ici](#).

Institut La Forbine

Château des Creissauds
Le Clos Rufisque
13400 Aubagne
Tel : 04.91.24.88.69 Tapez 1
aubagne@lafortbine.com

Aubagne : Coordonnées GPS : N 43°16.660' E 005°32.139'
Bus : n°240 - Arrêt St Mitre
SNCF : gare d'Aubagne, tramway gratuit jusqu'à "piscine Alain Bernard" puis navette gratuite (n°6) jusqu'à « le Clos Rufisque »

www.institutlafortbine.com