

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT (NDRC)

Diplôme d'Etat de niveau 5 (Bac +2)

BAC
+2

MÉTIERS VISÉS

- Commerciaux généralistes
- Agents commerciaux tous secteurs d'activité
- Conseiller(e) commercial(e)
- Commerciaux dans structures "phygitalisées"
- Chef(e) de secteur

DURÉE

- 1350 heures réparties sur 21 mois : octobre N à juin N+2
- Rythme de formation permettant de concilier une immersion professionnelle et une formation complète

RYTHME

- 1,5 jour de formation / 3,5 jours en entreprise par semaine

CONDITIONS D'ADMISSION

- Baccalauréat validé
- Notes et appréciations scolaires
- Entretien individuel de motivation
- Tests d'orthographe, de logique et de personnalité

MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Cours dispensés en présentiel alternant des apports théoriques et des exercices pratiques
- Accompagnement individuel sur les dossiers professionnels présentés à l'examen du BTS
- Pour chaque cours, feuille d'émargement à signer par l'alternant et le formateur, attestant ainsi de la réalisation de l'action de formation.

À LA FIN DE LA FORMATION, VOUS OBTENEZ*

- Le BTS "Négociation et Digitalisation de la Relation Client", diplôme d'Etat organisé en centre d'examen par l'Education Nationale sous la forme d'épreuves écrites et orales.
Code RNCP niveau 5 n°34030
Code diplôme France Compétences n°320312312

* Sous condition de validation (voir règlement d'examen)



OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Négocier et vendre
- Créer une relation client pérenne
- Vendre avec agilité et adaptabilité
- Adopter un sens aigu du service et de l'expérience client
- Interagir avec différents supports et/ou outils numériques
- Convaincre avec persuasion et conviction

PUBLIC

- Étudiants
- Salariés (reconversion, promotion)
- Demandeurs d'emploi

COMPÉTENCES CLÉS

- Goût prononcé pour la vente
- Sens du contact et de la relation client
- Capacité à convaincre
- Ténacité et sens de l'organisation
- Esprit d'initiative

APPRÉCIATIONS DES RÉSULTATS

- Contrôles continus et 4 partiels en conditions d'examen (épreuves écrites et orales) avec remise de bulletins de notes et appréciations de l'équipe pédagogique. Après chaque examen, l'alternant reçoit une fiche d'évaluation des compétences par matière.

LES MOYENS TECHNIQUES



Possibilité de déjeuner sur place ou dans l'environnement proche



Salles informatiques et wifi



Suite Office 365



Salles équipées de vidéoprojecteur



P.LIGNAN
Réfèrent Handicap
p.lignan@istef.fr

VOTRE PROGRAMME

- Culture Economique Juridique et Managériale
- Culture économique et managériale appliquée
- Anglais
- Culture générale et expression
- Ateliers de professionnalisation
- Relation client et négociation-vente
- Relation client à distance et digitalisation
- Relation client et animation de réseau

