

PLAN D'ÉTUDES

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

(Ex-BTS Négociation et Relation Client)

Pré-requis :
Bac
ou équivalent

Durée théorique :
2 ans
(inscription garantie pendant 3 ans)
Possibilité en 1 an, sous certaines conditions*

Nombre d'heures de formation :
2300 heures

Objectif de formation

Le titulaire du BTS NDRC a pour perspective de prendre en charge, en tant que commercial, la relation client dans sa globalité, de la prospection à la fidélisation. En contact direct avec la clientèle ainsi que sur les canaux digitaux, le commercial noue une relation de proximité et durable avec ses clients en mettant en œuvre des solutions adaptées répondant entièrement à leurs besoins.

Ce spécialiste de la relation commerciale exerce des missions très opérationnelles :

- Gestion de la relation client
- Développement de la clientèle
- Mise en œuvre des opérations d'e-commerce
- Animation des communautés sur le web
- Pilotage du réseau de partenaires et de distributeurs

Diplôme d'Etat

Le BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client est un diplôme national de l'enseignement supérieur de niveau Bac +2 (niveau 5) qui attribue 120 crédits ECTS.

Diplôme d'Etat **BAC +2**



Stage

La durée de stage est de 16 semaines sur l'ensemble de la période de formation. Les stages servent de support aux épreuves « Relation client et négociation-vente » et « Relation client et animation de réseaux ».

Pour les candidats salariés dans le domaine de la formation, le stage n'est pas obligatoire. Leurs missions en entreprise doivent leur permettre de réaliser les dossiers professionnels.

Organisation de la formation

Le programme de formation est structuré en unités d'enseignement, conformément au référentiel. Chaque unité d'enseignement est composée d'un ou plusieurs cours qui sont organisés en séquences. Chaque cours comporte des exercices auto-corrigés de type QCM pour vérifier l'assimilation des connaissances (en moyenne 1 exercice par séquence). A la fin de chaque cours, vous devrez réaliser, pour vous entraîner, les devoirs notés et corrigés par vos professeurs (en moyenne 2 devoirs par cours). Pour conclure, à l'issue de chaque unité d'enseignement, vous aurez à effectuer les examens blancs pour vous préparer efficacement aux épreuves (1 examen blanc par unité d'enseignement). Pour des raisons pédagogiques et votre réussite, la réalisation de l'intégralité des devoirs est obligatoire.

Examens

Pour les étudiants résidant en France et dans les DOM-TOM, les examens se dérouleront entre mai et juin dans un des centres de votre académie, et pour les résidents à l'étranger, dans un centre de l'académie dont dépend l'adresse que vous aurez déclarée en France.

* Valable pour les étudiants en formation professionnelle continue ou en formation continue (conditions : avoir 18 ans minimum + disposer d'une expérience professionnelle ou avoir terminé sa scolarité depuis au moins un an) qui, dans ce cadre, pourront passer toutes les épreuves en un an, sauf les matières concernées par les dossiers professionnels.

PROGRAMME DU BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT*

Enseignement général	Enseignement professionnel
<p>Culture générale et expression</p> <p>- Méthodologie :</p> <p>Savoir se documenter et enrichir sa culture générale ; La méthodologie de la synthèse de documents ; La méthodologie de l'écriture personnelle ; Savoir rédiger et utiliser un vocabulaire précis</p> <p>- Thématiques :</p> <p>Le vocabulaire autour du thème « Seuls avec tous » ; Seuls avec tous : l'individu face au monde ; Le vocabulaire autour du thème « À toute vitesse » ; L'émergence d'une nouvelle tendance : « Mieux vaut aller plus lentement »</p>	<p>Relation client et négociation-vente</p> <p>Développement de clientèle ; Négociation, vente et valorisation de la relation client ; Animation de la relation client</p>
<p>Langue vivante 1 (Anglais, Espagnol ou Italien)</p> <p>- Anglais spécialité Négociation :</p> <p>The global company ; The global consumer ; Emerging countries ; Environmental issues and transports ; The world company</p> <p>- Espagnol :</p> <p>La expresión del pasado ; Impersonalidad y proposiciones de relativo ; Las particularidades del subjuntivo español ; Expresando el gerundio y ubicándose ; Preposiciones, modo y cantidad ; Proposiciones subordinadas e indefinidos (poco, alguno, diversos, otro) ; Comparando y vinculando ; ¿Ser o estar? Perífrasis con infinitivo ; La expresión de la obligación y el cambio ; El verbo dar ; La expresión del futuro, de la condición y de la negación</p> <p>- Italien :</p> <p>Grammaire ; Conjugaison ; La phrase</p>	<p>Relation client à distance et digitalisation</p> <p>Gestion de la relation client à distance ; Gestion de la e-relation client ; Gestion de la vente en e-commerce</p>
<p>Option - Langue vivante 2</p>	<p>Relation client et animation de réseaux</p> <p>Animation de réseaux de distributeurs ; Animation de réseaux de partenaires ; Animation de réseaux de vente directe</p>
<p>Economie générale</p> <p>La coordination des décisions économiques par l'échange ; La création et la répartition des richesses ; Le financement des activités économiques ; La politique économique dans un cadre européen ; La gouvernance de l'économie mondiale</p>	<p>Ateliers de professionnalisation et de culture économique, juridique et managériale appliquée</p>
<p>Droit général</p> <p>Activités économiques : les notions générales ; Activités économiques : les mécanismes fondamentaux ; L'entreprise et l'activité commerciale ; Les relations juridiques entre l'entreprise et le consommateur ; L'immatériel dans les activités économiques</p>	
<p>Management des entreprises</p> <p>Logique entrepreneuriale / managériale et finalités d'entreprises ; Processus managérial, performance et prise de décisions ; Stratégies et structures de l'entreprise ; Ressources humaines et production ; Innovation, management des connaissances et cycles de financement</p>	

* Contenu pouvant évoluer en fonction des modifications du référentiel ou du programme