

PLAN D'ÉTUDES

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Pré-requis :
Bac
ou équivalent

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

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 qui attribue 120 crédits ECTS.

Diplôme d'Etat **BAC +2**



Stage

La durée de stage est de 560 heures, soit 16 semaines, sur l'ensemble de la période de formation. Les stages servent de support aux deux épreuves E4 « Relation client et négociation-vente » et E6 « 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.

(1) La garantie d'inscription de 3 ans n'est pas valable pour les dispositifs de formation professionnelle continue CPF, contrat de professionnalisation, les formations prises en charge par une région et les formations 100 % à distance gratuites et rémunérées par Pôle emploi. Dans le cadre de ces dispositifs, la durée de formation correspond aux dates indiquées dans le contrat. (2) Valable pour les étudiants dont le dossier de positionnement a été validé par le rectorat avant leur inscription

**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>Vocabulaire et exploration du thème « De la musique avant toute chose ? » ; Musique et société ; Vocabulaire et historique autour du thème « Dans ma maison » ; Les fonctions de l'habitat - Maisons et lien social</p>	<p>Relation client et négociation-vente</p> <p>Le développement de la clientèle et la valorisation de la relation client ; Animation de la relation client et expertise commerciale</p>
<p>Communication en langue vivante étrangère 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 l'e-relation client et de la vente en e-commerce</p>
<p>Culture économique, juridique et managériale</p> <p>- Culture économique, juridique et managériale (partie 1) :</p> <p>L'intégration de l'entreprise dans son environnement ; La régulation de l'activité économique ; L'organisation de l'activité économique</p> <p>- Culture économique, juridique et managériale (partie 2) :</p> <p>L'impact du numérique sur la vie de l'entreprise ; Les mutations du travail ; Les choix stratégiques de l'entreprise</p>	<p>Relation client et animation de réseaux</p> <p>L'animation des réseaux de distributeurs et de partenaires ; L'animation de réseaux de vente directe</p>
<p>OPTION - Communication en langue vivante étrangère 2 (Anglais, Espagnol ou Italien)</p>	<p>Ateliers de professionnalisation et de culture économique, juridique et managériale appliquée</p>

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