



TRIPHASE

FORMATIONS

L'intégrateur professionnel

BTS N.D.R.C

NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT



L'activité du titulaire du brevet de technicien supérieur Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC) s'inscrit dans un contexte de mutations profondes et permanentes des métiers commerciaux, liées elles-mêmes aux évolutions et à la place qu'occupe la fonction commerciale dans les stratégies des entreprises et des organisations.

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.

LES ADMISSIONS

Le BTS négociation et digitalisation de la relation client se déroule en 2 ans et est accessible à tout titulaire d'un baccalauréat : bac STMG, bac pro commerce, bac pro vente (prospection, négociation, suivi de clientèle), bac ES ou autres titres de niveau 4. Accès sur dossier, test et entretien.

LES MÉTIERS

Promoteur des ventes, Animateur réseau, Relation client, Représentant / Commercial / Négociateur, Conseiller commercial, Chargé de clientèle, Chargé d'affaires, Télévendeur

LES PROFILS ATTENDUS

- S'intéresser au management des entreprises, à leur stratégie marketing et commerciale
- Disposer de compétences relationnelles et de capacité d'écoute et de communication
- Avoir le goût de développer des échanges à finalité commerciale, notamment via le web
- Avoir de l'appétence pour argumenter, négocier et valoriser des produits et une réelle fibre commerciale
- Être tenace et motivé pour aboutir dans la prospection
- Avoir la capacité d'évoluer dans des environnements numériques et digitalisés
- Être capable d'adopter des comportements et des codes professionnels, adaptés à l'image des entreprises

QUELLE FORMATION APRÈS LE BTS NDRC CHEZ TRIPHASE FORMATIONS ?

À la suite de votre BTS NDRC, vous avez la possibilité de continuer en Bachelor Responsable Marketing, Commercial et Experience Client en un an chez Triphase.

Le cycle d'alternance chez Triphase Formations (idem pour les formations en initial)

– 3 jours en entreprise, 2 jours en école

PROGRAMME EN ALTERNANCE/INITIAL

LES OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

Former des commerciaux de terrain généralistes avec une intelligence globale des enjeux d'entreprise, capables d'aller chercher la clientèle dans un cadre de vente opérationnelle (ventes par visites, démarchages, ventes par téléphone, par Internet), qu'il s'agisse de vente aux entreprises ou aux particuliers.

MATIÈRES OBLIGATOIRES	ALTERNANCE/INITIAL
E1 Culture Générale et expression	8h
E2 Communication en Langue vivante étrangère 1	128h
E3 Culture économique juridique et managériale	255h
E4 Relation client et négociation-vente	60h
E5 Relation client à distance et digitalisation	100h
E6 Relation client et animation de réseaux	Selon discipline sportive
MATIÈRES FACULTATIVES	
Langue vivante étrangère II	60h

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Nos formations comportent une partie théorique (argumentée d'exemples) et une partie pratique avec participation interactive, utilisation des logiciels Educintel. La mise en application des formations repose sur des simulations, des cas concrets, des mises en situation et des jeux de rôles qui aident l'étudiant, non seulement à comprendre, mais à intégrer les éléments les plus importants de son apprentissage.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Les compétences acquises au cours de la formation sont évaluées par l'équipe pédagogique à travers des DST et BTS Blanc écrit et oraux.

EXAMENS

Matières	Coef	Durée	Forme
EPREUVES OBLIGATOIRES			
E1 Culture Générale et expression	3	4h	Ecrit
E2 Communications en Langue vivante étrangère 1e	3	30mn	Oral
E3 Culture économique juridique et managériale	2	4h	Ecrit
E4 Relation client et négociation-vente	1	40mn+1h	Oral
E5 Relation client à distance et digitalisation	4	3h+40mn	Ecrit
E6 Relation client et animation de réseaux	4	40mn	Oral
EPREUVE DE FRANÇAIS HISTOIRE , GEOGRAPHIE & EDUCATION CIVIQUE			
Epreuve de Français	1	20 min	Oral