

BTS

Négociation et Digitalisation

de la Relation Client

Diplôme d'Etat - niveau III

● Objectifs de formation

Le BTS NDRC s'inscrit dans un programme de mutation des métiers commerciaux sous les effets de l'ouverture des marchés et de l'évolution technologique.

Ce technicien supérieur accompagne le client tout au long du processus commercial et intervient sur l'ensemble des activités avant, pendant et après l'achat. Le technicien NDRC doit posséder une véritable culture numérique.

Perspectives d'emploi

Attaché commercial, Négociateur, Prospecteur, Chargé de clientèle, Chargé d'affaires, Chef des ventes, Vendeur, Commercial.



Votre profil

- ▶ Autonomie, dynamisme ▶ Esprit d'équipe ▶ Sens des responsabilités
- ▶ Sens de la communication ▶ Esprit d'initiative ▶ Disponibilité

Des connaissances

- Marketing
- Gestion des Ressources humaines
- Négociation et communication
- Outils informatiques de bureautique et de gestion de la relation client

Des compétences

- Mettre en œuvre la politique commerciale, l'organiser, l'adapter, participer à son évolution
- Créer et développer la clientèle
- Négocier et vendre, fidéliser
- Produire et gérer des informations commerciales

● Le programme de formation

● Enseignement général

Culture générale et expression française
Anglais
Culture Économique
juridique et managériale

● Enseignement professionnel

Relation client et négociation vente
Relation client à distance et digitalisation
Relation client et animation de reseaux

● Référentiel d'examen

	Epreuves	Coefficient	Forme	Durée
E1	Culture générale et expression	3	Ecrit	4 H
E2	Communication en langue vivante étrangère	3	Oral	30 min (prépa 30 min)
E3	Culture économique, juridique et managériale	3	Ecrit	4 H
E4	Relation client et négociation-vente	5	Oral	1 H (Prépa 40 min)
E5	Relation client à distance et digitalisation	4	Epreuve Ecrit + Epreuve Pratique	3 H + 40 min
E6	Relation client et animation réseaux	3	Oral	40 min
EF1	Langue vivante étrangère 2		Oral	20 min (Prépa 20 min)

* Epreuve facultative

Conditions d'admission

Bac ou niveau baccalauréat général, technologique ou professionnel.
Admission sur dossier de candidature, entretien de motivation et test.

FDM Groupe
7 avenue José Nobre
ZI Ecopolis Sud
13500 Martigues

@ contact@fdm-consultants.fr
☎ 04 42 43 61 38