



CAMPUS LA FAVORITE

GROUPE D'ENSEIGNEMENT
CATHOLIQUE LYONNAIS

RNCP : 38368

Nom du certificateur : Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche
Date d'enregistrement de la certification : 11/12/2023

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT



Le titulaire du BTS est un commercial généraliste, capable de s'intégrer quel que soit le secteur d'activité, l'organisation, et avec tout type de clientèle. Il sait gérer la relation client de A à Z, de la prospection à la fidélisation : Il communique et négocie avec les clients, exploite les informations, planifie l'activité, met en œuvre la politique commerciale. Pour mener à bien les missions qui lui sont confiées, il doit maîtriser les nouvelles technologies de l'information et de la communication. Grâce à l'apprentissage, il pourra : suivre une formation en étant rémunéré, apprendre un métier, acquérir de l'expérience et favoriser son intégration dans le monde professionnel.



FORMATION

À l'issue de la formation, le titulaire du BTS NDRC sera capable de :

- ▶ Établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique
- ▶ Mettre en œuvre la stratégie commerciale et marketing
- ▶ Cibler et prospecter la clientèle
- ▶ Négocier et accompagner la relation client
- ▶ Gérer multiples points de contact d'une relation omnicanale
- ▶ Développer et piloter un réseau de partenaires
- ▶ Animer un réseau de vente directe
- ▶ Animer la relation client digitale et développer la relation client en e-commerce
- ▶ Organiser et animer un événement commercial
- ▶ Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs

MÉTIERS

Le diplômé est appelé à exercer des missions variées en fonction de la taille de l'entreprise. Il peut exercer les métiers suivants :

- ▶ Chargé·e d'affaires ou de clientèle
- ▶ Technico-commercial
- ▶ Animateur/trice commercial·e site e-commerce

Avec de l'expérience, il peut évoluer en termes de responsabilités managériales ou de secteur géographique et devenir manager d'équipe, responsable de secteur, chef de réseaux.

PROFIL DE L'ÉLÈVE

Vous êtes âgé·e de **16 à 29 ans révolus**.

Vous êtes au moins titulaire d'un **BAC** (général, professionnel ou technologique) ou d'un **DAEU** (diplôme d'accès aux études universitaires).

Pour intégrer un BTS NDRC, il convient d'apprécier **le contact avec les clients** : avoir de l'appétence pour **argumenter, négocier** et **valoriser des produits**, avoir le goût de **développer des échanges à finalité commerciale**, notamment via le web. Vous avez un **fort esprit d'équipe**, vous êtes **autonome, organisé·e et dynamique** alors le BTS NDRC répondra à vos attentes.

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap et/ou titulaires d'une RQTH. Pour en savoir plus sur le site <https://www.campus-la-favorite.org>

POURSUITE D'ÉTUDES

Le BTS NDRC permet une insertion professionnelle rapide et réussie mais il peut être envisagé une poursuite d'études en intégrant plusieurs cursus :

- ▶ **Licence professionnelle** en grande distribution, e-commerce, marketing
- ▶ **Certifications RNCP de Niveau 6 BAC+3** pour obtenir le niveau responsable
- ▶ **BUT (Bachelor Universitaire de Technologie) : GACO** (*Gestion administrative et commerciale des organisations*) et **TC** (*Techniques de commercialisation*)
- ▶ **École supérieure de commerce et de gestion**

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT



CONTACT

Clément BREYSSE
04 78 50 29 91

apprentissage-leschassagnes@la-favorite.org

CAMPUS LA FAVORITE SITE DES CHASSAGNES

13 chemin des Chassagnes
69600 Oullins-Pierre-Bénite

ACCÈS TCL + PARKING ÉTUDIANT GRATUIT



Arrêt : Bas des Chassagnes



Arrêt :
Gare d'Oullins



Arrêt :
Clos des Chassagnes

www.campus-la-favorite.org

En savoir plus sur le
BTS Négociation et
Digitalisation de la relation
client



L'ÉVALUATION PENDANT LA FORMATION

L'évaluation est un mix entre du contrôle continu (CCF*) et des épreuves ponctuelles : 2 bacs blancs sont organisés sur les 2 ans de formation.

ÉPREUVES	COEF.	FORME	DURÉE
E1 - Culture générale et expression	3	Ponctuelle écrite	4 h
E2 - Communication en langue vivante étrangère 1	3	Ponctuelle orale	30 min ⁽¹⁾ + 30 min
E3 - Culture économique, juridique et managériale	3	Ponctuelle écrite	4 h
E4 - Relation client et négociation vente	5	CCF* 2 situations d'évaluations	-
E5 - Relation client à distance et digitalisation	4	Ponctuelle écrite + Ponctuelle pratique	3 h + 40 min
E6 - Relation client et animation de réseau	3	CCF 2 situations d'évaluations	-
E7 - Communication en langue vivante 2 ⁽²⁾		Ponctuelle orale	20 min ⁽¹⁾ + 20 min

(1) Temps de préparation

(2) La langue vivante étrangère choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire. Seuls les points au-dessus de la moyenne peuvent être pris en compte

EN APPRENTISSAGE

80 % TAUX DE RÉUSSITE 2024

3 jours EN ENTREPRISE et 2 jours en formation : 1 350 h de formation sur 2 ans

0 € FORMATION GRATUITE car financée par les OPCO (opérateurs de compétences)

MODALITÉS D'INSCRIPTION (DE JANVIER À JUIN)

Saisie des vœux via le portail national www.parcoursup.fr puis étude du dossier et entretien individuel.

Date de réponse à la demande : Jusqu'en septembre.

Modalités de candidature disponibles sur le site www.campus-la-favorite.org