

BTS NDRC

Négociation et Digitalisation de la Relation Client

CONDITIONS D'ADMISSION

Accessible sur dossier, tests et entretiens à tous les titulaires d'un baccalauréat ou équivalent :

- Bac STMG
- Bac Pro Commerce
- Bac ES

DÉBOUCHÉS

- Relation client
- Négociation-vente
- Animation de réseaux
- Relation client à distance

ET ENSUITE ?

Après un BTS NDRC, vous pouvez poursuivre avec tous diplômes ou titres de niveau II

Les objectifs

Les nouvelles technologies et la dématérialisation des échanges complexifient le comportement des acheteurs et des consommateurs en même temps que leurs exigences s'intensifient. Mobiles et connectés en permanence, les clients attachent désormais autant d'importance aux services et à l'expérience offerte qu'au produit lui-même.

La relation que le client va entretenir avec la marque et avec les commerciaux constitue plus que jamais un facteur clé de différenciation entre les offres. Pour nouer une relation de proximité avec le client, le commercial doit avoir une connaissance extrêmement précise et unifiée du client pour répondre à ses attentes et anticiper ses besoins en temps réel.

Les Attendus

- 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), le titulaire du BTS NDRC est un expert de la relation client considéré sous toutes ses formes et dans toute sa complexité.
- Dans le cadre d'une stratégie omnicanal, vous saurez gérer de multiples points de contact pour installer une plus grande proximité avec vos clients, traduire les exigences de plus en plus élevées de vos clients en solutions adaptées ce qui vous permettra d'instaurer des relations durables de confiance.
- Le BTS NDRC forme des vendeurs et de managers commerciaux qui doivent gérer la relation client dans sa globalité, de la prospection jusqu'à la fidélisation et contribuer à la croissance du chiffre d'affaires dans le respect de la politique commerciale définie par l'entreprise.

L'examen

Matière	Durée	Mode d'examen	Coefficient
Culture générale et expression	4h	Écrit	3
Langue vivante étrangère 1	30 minutes	Oral	3
Culture économique, juridique et managériale	4h	Écrit	4
Relation client et négociation vente	1h	Oral	5
Relation client à distance et digitalisation	3H + 40 minutes	Écrit et oral	4
Relation client et animation de réseaux	40 minutes	Oral	3
Langue vivante étrangère 2	20 minutes	Oral	/