



BTS NDRC

Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Diplôme d'Etat de Niveau 5

Titre délivré par le Ministère de l'Enseignement Supérieur, de la Recherche et de l'Innovation

Codes NSF 312, enregistré au RNCP38368.

Groupe ICS est un établissement d'Enseignement Supérieur Technique Privé

• Rentrée en septembre

• En 2 ans en initial ou alternance

• Modules exclusifs ICS : Art Oratoire, PréAO

OBJECTIF DE LA FORMATION

Le BTS NDRC forme des commerciaux généralistes et des managers, experts de la relation client sous toutes ses formes.

Face à une clientèle de plus en plus difficile à conquérir et à fidéliser, les titulaires de ce BTS mettront en pratique leur maîtrise des nouvelles technologies de communication pour maîtriser la complexité de la relation client que ce soit en présentiel, à distance ou en e-relation.

Cette génération de commerciaux 3.0 sera apte à valoriser et faire prospérer un portefeuille clients, à dynamiser les ventes, à fidéliser le client et instaurer une relation durable, à animer et gérer la relation commerciale à distance (blog, forum, site Internet, réseaux sociaux...) à piloter l'activité commerciale (reporting) et à devenir de futurs managers.

LA FORMATION

- Prérequis: **Titulaire du Bac (toute section)**
- Durée de la formation : **2 ans**
(ou 1 an en cas de reconversion professionnelle)
- Stages : **16 semaines en initial**
- Rythme alternance : **2 jours formation/3 jours entreprise**
- Début de session : **septembre**
- Modalités d'inscription : **entretien et dossier scolaire**
- Formation accessible aux personnes en situation de handicap 

VALIDATION ET METHODES

- **Validation du diplôme** : épreuves ponctuelles devant un Jury d'Examen en fin de 2^{ème} année.
- **Méthodes mobilisées** : contrôle de l'assimilation des connaissances par les enseignants :
1 DST par semaine + 4 BTS Blancs sur 2 ans

QUALITES REQUISES

- Communication et Force de persuasion • Dynamisme
- Maîtrise de l'expression écrite et orale • Bon relationnel
- Attrait pour les nouvelles technologies et l'e-business

Campus de
VERSAILLES

01.39.50.14.20

emma.abdat@groupe-ics.fr

Campus de
SAINT-MAUR

06.43.89.10.98

marie.chancibot@groupe-ics.fr

rejoignez-nous !   



BTS NDRC

BLOC DE COMPETENCES (1350 heures de formation)

01. RELATION CLIENT ET NEGOCIATION VENTE

- Cibler et prospecter la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un événement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale

02. RELATION CLIENT A DISTANCE ET DIGITALISATION

- Maîtriser la relation client omnicanale
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation en e-commerce

03. RELATION CLIENT ET ANIMATION RESEAUX

- Implanter et promouvoir l'offre chez les distributeurs
- Développer et piloter un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe

04. LANGUE VIVANTE ETRANGERE

- Compréhension de documents écrits
- Production interactions orales

05. DEVELOPPER LA CULTURE GENERALE ET L'EXPRESSION ECRITE

- Respecter les contraintes de la langue écrite
- Synthétiser des informations
- S'adapter à une situation de communication
- Organiser un message oral
- Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés à la lecture

06. DEVELOPPER UNE CULTURE ECONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGERIALE

- Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée
- Exploiter l'information économique, juridique ou managériale
- Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales
- Établir un diagnostic préparant une prise de décision stratégique
- Exposer analyses et propositions de manière argumentée

MATIERES ENSEIGNEES

Matières	Heures	Coéf
Culture Générale	2	3
Langue vivante 1: Anglais	3	3
CEJM	6	3
Relation client à distance et digitalisation	2	4
Relation client et Négociation-Vente	3	5
Relation client et Animation Réseaux	2	3
Atelier de professionnalisation	4	-

LES DEBOUCHES

- Commercial 3.0
- Directeur de Réseau
- Courtier
- Animateur des ventes
- Responsable e-commerce
- Poursuite d'études vers Licences, Masters...
- Concours passerelles Ecoles de commerce...

PROCESSUS D'ADMISSION

- Etape 01 Candidature**
Dossier de candidature à compléter en ligne sur le site du Groupe ICS.
- Etape 02 Admissibilité**
Analyse de l'admissibilité du dossier. Réponse sous 48 heures.
- Etape 03 Entretien**
En cas d'admissibilité, le candidat est convoqué pour un entretien.
- Etape 04 Décision**
La décision du jury est notifiée au candidat par téléphone sous 48h.

COUT DE LA FORMATION

6 000 euros/an en initial
ou formation financée intégralement par l'entreprise et/ou un OPCO dans le cadre d'un contrat d'apprentissage.

Nous rencontrer

4 rue Saint Fiacre
78000 Versailles

48 boulevard Rabelais
94100 Saint-Maur-des-Fossés