

FONCTION

Le BTS NDRC forme des vendeurs et des 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.

En effet, le titulaire du BTS Négociation et digitalisation de la relation client – BTS NDRC est un commercial généraliste expert de la relation client considérée sous toutes ses formes (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité.

Il communique et négocie avec les clients, exploite et partage les informations, organise et planifie l'activité, met en œuvre la politique commerciale. Il contribue ainsi à la croissance du chiffre d'affaires de l'entreprise. Pour mener à bien les missions qui lui sont confiées, il doit maîtriser les nouvelles technologies de l'information et de la communication (réseaux sociaux, forums, blogs...).

La digitalisation des activités commerciales oblige le titulaire du BTS NDRC à investir les contenus commerciaux liés à l'usage accru des sites web, des applications et des réseaux sociaux. Recommandations, avis, notations sur les réseaux sociaux, forums, blogs deviennent de fait des vecteurs de communication que le commercial doit intégrer pour développer la clientèle et avoir une forte réactivité.

PROFIL

- Être attentif aux demandes des clients.
- Être organisé, ouvert d'esprit.
- Avoir une grande capacité à communiquer.
- Avoir le sens des responsabilités.

CONDITIONS D'ADMISSION

- Baccalauréat ou titre de niveau 4
- Dossier scolaire
- Tests
- Entretien individuel

L'ALTERNANCE

Statut : **Salarié** avec signature d'un **contrat de professionnalisation ou d'apprentissage** avec une entreprise partenaire donnant lieu au versement d'un salaire et à la prise en charge intégrale des frais de formation.

Rythme : 2 jours en centre de formation
3 jours en entreprise

Durée des études : 2 ans

REGLEMENT DE L'EXAMEN

Le BTS est délivré à tous les candidats ayant obtenu une moyenne générale supérieure ou égale à 10 sur 20 à l'ensemble des épreuves de l'examen affectées de leur coefficient.

ÉPREUVES OBLIGATOIRES	TYPE	DURÉE	COEFFICIENT
Culture Générale et expression	Écrit	4h	3
Culture économique, juridique et managériale	Écrit	4h	3
Communication en langue étrangère (Anglais)	Oral	30 min	3

Relation client et négociation-vente	Oral	1h	5
Relation client à distance et digitalisation	Écrit Oral	3h 40 min	4
Relation client et animation de réseaux	Oral	40 min	3

PROGRAMME

- **Culture générale et expression**
 - Respecter les contraintes de la langue écrite
 - Synthétiser des informations
 - Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture
- **Culture économique, juridique et managériale**
 - Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée
 - Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale
 - Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales
 - Etablir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique
 - Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée
- **Communication en langue vivante étrangère**
- **Relation client et négociation-vente**
 - Cibler et prospecter la clientèle
 - Négocier et accompagner la relation client
 - Organiser et animer un événement commercial
 - Exploiter et mutualiser l'information commerciale
- **Relation client à distance et digitalisation**
 - Maîtriser la relation omnicanale
 - Animer la relation client digitale
 - Développer la relation client en e-commerce
- **Relation client et animation de réseaux**
 - Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
 - Développer et animer un réseau de partenaires
 - Créer et animer un réseau de vente directe

Tests proposés en cours de formation :

CERTIFICAT VOLTAIRE & TOEIC

(Voir descriptif ci-après)

TESTS PROPOSES EN DEUXIEME ANNEE

CERTIFICAT VOLTAIRE

Le **Certificat Voltaire** est un examen créé en 2010 évaluant la maîtrise de l'orthographe française.

Il permet d'attester du niveau de maîtrise des difficultés de la langue française des candidats, à l'écrit, avec fiabilité et objectivité.

La certification s'appuie sur un programme d'entraînement appelé Projet Voltaire.

La maîtrise du français écrit est une compétence de plus en plus recherchée par les entreprises. Aussi, ce certificat a vocation à être mentionné sur son CV afin d'attester un niveau en orthographe française auprès des recruteurs et mettre ainsi en valeur une compétence différenciatrice.

Cette certification est formalisée par un score compris entre 1 et 1000 et a une validité de 4 ans. Il n'y a donc pas de réussite ou d'échec à cet examen : **il évalue simplement un niveau.**

Les niveaux sont au nombre de quatre :

- 300 points : orthographe technique
- 500 points : orthographe professionnelle
- 700 points : orthographe affaires
- 900 points : orthographe expert

TOIEC

Le **TOEIC** (Test of English for International Communication) est un **test de la langue anglaise** qui permet d'obtenir une certification sur les compétences linguistiques à l'écrit et à l'oral.

Ce test permet d'évaluer les compétences linguistiques d'un candidat, dont l'anglais n'est pas la langue maternelle, à communiquer dans un environnement professionnel anglophone.

Le test proposé à l'ESL est le **TOEIC Listening and Reading.**

Cet examen est composé d'un questionnaire à choix multiples comprenant 200 questions, accompagné d'un fascicule, à effectuer en 2h. Ce questionnaire comporte 100 questions évaluant la compréhension orale, et 100 évaluant la compréhension écrite. Chacune de ces épreuves est notée sur 495 points.

Le score maximal du TOEIC est de 990 points.