



BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

BAC+2

Niveau d'entrée

BAC toutes séries
ou titre certifié niveau IV

Admission

Dossier scolaire +
entretien de motivation

Diplôme

BTS Négociation et Digitalisation
de la Relation Client
Diplômes d'Etat – Rectorat
Ministère de l'Éducation Nationale
N° de fiche RNCP34030

Durée

2 ans

Le (La) diplômé(e) du BTS NDRC gère et suit la relation client dans sa globalité. Allant de la prospection jusqu'à la fidélisation, il (elle) contribue à la croissance du chiffre d'affaires de l'entreprise en suivant la politique commerciale de celle-ci : conseils, prospection, animation, devis, veille, visites, négociation-vente/achats, suivi après-vente/achat, relation à distance, community management.

La digitalisation des activités commerciales amène le titulaire du BTS NDRC à investir les contenus commerciaux liés à l'usage accru des sites web, des applications et des réseaux sociaux.

La connaissance commerciale doit intégrer les bases des différentes méthodes marketing appliquées au web pour développer la clientèle et avoir une forte réactivité (recommandations, avis, notations sur les réseaux sociaux, forums, blogs et sites e-commerce). En lien direct avec le client, le (la) titulaire du BTS NDRC est un vecteur de communication internet et externe. Il (elle) intervient également dans la chaîne de valeur de ses clients pour favoriser le développement.

QUALITES REQUISES

- Facilité de contact
- Disponibilité et dynamisme
- Capacité d'initiative
- Conviction
- Clarté
- Empathie
- Aptitude à la négociation
- Etre à l'aise avec les nouvelles technologies

METIERS

A court terme

- Attaché(e) commercial(e)
- Promoteur des ventes
- Animateur(trice) des ventes
- Conseiller(ère) commercial(e)
- Conseiller(ère) client à distance
- Commercial(e) e-commerce

A long terme

- Chef des ventes
- Acheteur
- Responsable de clientèle
- Responsable de secteur
- Formateur(trice) de vendeurs
- Responsable e-commerce

Le(la) diplômé(e) du BTS NDRC peut ensuite évoluer vers des fonctions d'encadrement par promotion interne ou par poursuite d'études.

POURSUITE D'ETUDES

Le BTS a pour objectif l'insertion professionnelle mais, une poursuite d'études est envisageable en Bachelor.

- Accès en Bachelor 3^{ème} année à Wesford (Admission directe)
- Accès dans les autres Ecoles Supérieures de Commerce (sur Concours)

STAGE / MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Les étudiants doivent obligatoirement effectuer des stages ou alors intégrer une entreprise en contrat d'alternance.

Pour les stages, la durée obligatoire est de 14 semaines, et sont à effectuer sur les deux années.

Une période de 6 semaines consécutives au minimum est à programmer en première année ou en seconde année.

Pour les alternants, le stage est intégré dans le temps entreprise. La période en entreprise est valorisée lors de l'examen du BTS. Elle peut en effet servir de support aux épreuves professionnelles.

Les cours sont réalisés en présentiel avec certains cours en distanciel.

EVALUATION

- Contrôles continus / Partiels / 2 BTS blanc

Ces exercices vous préparent à l'examen du BTS. Les notes vous permettent d'obtenir un avis « Favorable » ou « Défavorable » qui sera consulté par le jury du BTS.

Un seul objectif : votre emploi



RYTHME DE FORMATION

Au choix de l'Etudiant(e) :

Rythme classique : cours toutes les semaines de septembre à avril, sauf vacances scolaires de la zone A (Académie de Clermont). Stage obligatoire en entreprise de mai à juin (France ou international), de 6 à 8 semaines (6 semaines minimum consécutives)

Nos Conseillers Entreprises vous accompagnent pour trouver l'entreprise pour votre stage.

Rythme en alternance :

- En formation alternance dans une entreprise : cours et périodes en entreprise de septembre à mi juillet. Lundi et mardi = 2 jours de cours toutes les semaines + vacances uniquement de Noël, de septembre à fin juin
 - En formation classique alternée : Lundi et mardi = 2 jours de cours toutes les semaines + stage obligatoire en entreprise (répartis sur 50 jours de l'année universitaire du mercredi au vendredi). Possibilités de Job étudiants ou autres activités les autres jours.

DESCRIPTIF DE LA FORMATION

Matières enseignées :

- Culture et expression française
- Communication en langue vivante étrangère (1 langue)
- Culture économique, juridique et managériale
- Culture économique, juridique et managériale appliquée*

- Relation client et négociation-vente
- Relation client à distance et digitalisation
- Relation client et animation de réseaux
- Atelier de professionnalisation en digitalisation et négociation-vente

Les cours sont répartis sur 2 semestres d'études pour chaque année

*Cet enseignement vise à décliner, approfondir et enrichir l'enseignement de culture économique, juridique et managériale en lien direct avec les spécificités des secteurs d'activité et les pratiques commerciales.

EPREUVES BTS	Durée	Forme	Coéf
Culture générale et expression	4h	Ecrit	3
Langue vivante	30min prépa+ 30min	Oral	3
Economie, droit	4h	Ecrit	3
Relation client et négociation vente	40min prépa + 40min	Oral	5
Relation client à distance et digitalisation	3h + 40 min	Ecrit + pratique	4
Relation client et animation de réseaux	40 min	Oral	3

LES ATOUTS DE WESFORD



Des diplômes et titres reconnus par l'Etat



Un réseau d'entreprises et des Conseillers pour proposer aux étudiants(es) des stages et des contrats d'alternance. Plus de 250 entreprises partenaires



Une équipe enseignante composée de professeurs et de professionnels d'entreprise



Une école au cœur de la ville, une équipe attentive et un BDE dynamique



Des formations professionnelles adaptées aux besoins des entreprises



Un enseignement participatif, basé sur des projets concrets et des mises en situation professionnelles



Des relations internationales pour les études et stages, préparation du TOEIC / TOEFL



Une association des Anciens Elèves (Alumni Wesford), un réseau professionnel privilégié



Des enseignements et programmes qui intègrent les nouvelles technologies et évolutions



ESCO Wesford

Jaude - 20, rue Barrière de Jaude
63000 Clermont-Ferrand

Enseignement supérieur privé
Déclaration d'activité enregistrée sous
le n°83.63.04.095.63 auprès du Préfet de la
région Auvergne.

www.escowesford.com
info@wesford-clermont.fr
Tél : 04 63 30 11 30



Qualiopi
processus certifié

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre de la ou des catégories d'actions suivantes : actions de formation, actions permettant de valider les acquis de l'expérience, actions de formation par apprentissage