



**BTS NÉGOCIATION ET
DIGITALISATION DE LA
RELATION CLIENT**

**PROGRAMME
SESSION
2023**

DIPLÔME D'ÉTAT DE NIVEAU 5 (BAC+2)

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Enregistrée au RNCP sous le code 34030

Présentation générale	1
Conditions d'admission	2
Agenda 2023	3
Modules et programme	4
Pédagogie et évaluation	7
Informations diverses	8



DIPLÔME D'ÉTAT DE NIVEAU 5 (BAC+2)

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Enregistrée au RNCP sous le code 34030

PRÉSENTATION GÉNÉRALE

Le titulaire du **BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC)** est un vendeur manager commercial qui prend en charge la relation client dans sa globalité.

Il communique et négocie avec les clients, exploite et partage les informations, organise et planifie l'activité et 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 technologies de l'information et de la communication.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Vos missions

- Développer un portefeuille clients à partir de l'analyse de son marché, de son secteur, de son entreprise et des cibles de prospects,
- Proposer, négocier et vendre une solution et des conseils adaptés aux clients dans le respect des règles éthiques et déontologiques,
- Organiser, animer des événements commerciaux
- Exploiter et enrichir les informations commerciales issues de son activité en mutualisant l'information en interne à l'aide des processus/outils dédiés



BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION
DE LA RELATION CLIENT

CONDITIONS D'ADMISSION

Session 2023

PRÉREQUIS

- Les candidats doivent être âgés de 18 ans au moins à la date d'entrée en formation
- Être titulaire d'un baccalauréat
- Connaissance de l'outil informatique et d'internet

PUBLIC CIBLE

- Demandeurs d'emplois
- Salariés
- Personnes en situation de handicap
- Personnes en reconversion professionnelle

MODALITÉS D'ACCÈS

Un dossier d'inscription vous sera adressé après un premier entretien téléphonique.

- Étude du dossier, tests écrits et entretien de motivation
- Recherche d'un contrat d'alternance (soutien du dispositif CARE Coaching et Accompagnement à la Recherche d'Entreprise)

Rentrée

11 septembre 2023

Horaires

De 9H00 à 12H00
Puis de 13H00 à 17H00

Durée

2 ans

Stages & Alternance

Initial : stage obligatoire de 80 jours sur 2 ans

Alternance :

1 semaine en centre

1 semaine en entreprise



BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION
DE LA RELATION CLIENT

MODULES ET PROGRAMME

Session 2023

N° ET INTITULÉ DU MODULE

LISTE DE COMPÉTENCES | ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL

MODULE 1

**Culture économique, juridique
et managériale (CEJM)**

- L'intégration de l'entreprise dans son environnement
- La régulation de l'activité économique
- L'organisation de l'activité de l'entreprise
- L'impact du numérique sur la vie de l'entreprise
- Les mutations au travail
- Les choix stratégiques de l'entreprise

MODULE 2

Ateliers de CEJM appliqués

- L'approfondissement et la contextualisation des notions d'économie, de droit et de management
- La rencontre avec des personnes des secteurs économiques institutionnels ou associatifs

Appréhender et réaliser un message écrit :

- Respect des contraintes de la langue écrite
- Synthèse des informations
- Réponse argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture

Communiquer oralement :

- Adaptation en situation de communication
- Structuration d'un message oral

MODULES ET PROGRAMME

Session 2023

N° ET INTITULÉ DU MODULE

LISTE DE COMPÉTENCES | ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL

MODULE 3

Anglais

- Compréhension de documents écrits
- Production et interactions écrites
- Production et interactions orales
- Compréhension de l'oral

N° ET INTITULÉ DU MODULE

ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL

MODULE 4

Relation client et
négociation-vente

- Développement d'un portefeuille clients
- Négociation, vente et valorisation de la relation client
- Animation de la relation client
- Veille et expertise commerciales

MODULE 5

Relation client et
animation de réseaux

- Animation de réseaux de distributeurs
- Animation de réseaux de partenaires
- Animation de réseaux de vente directe

MODULE 6

Relation client à distance
et digitalisation

- Gestion de la relation client à distance
- Gestion de la e-relation
- Gestion de la vente en e-commerce

MODULE 7

Ateliers de professionnalisation

- Ateliers de pratiques relationnelles, de productions digitales et d'animation de réseaux
- Réalisation de missions commerciales ponctuelles
- Modules d'accompagnement personnalisés

MODULES ET PROGRAMME

Session 2023

N° ET INTITULÉ DU MODULE

LISTE DE COMPÉTENCES | MASTER CLASS

MODULE 8

Social selling

Sous forme de projets, de jeux de rôles, de workshops, de conférences... encadré par un formateur professionnel, vous apprendrez à travailler vos relations sur les réseaux sociaux et améliorer vos performances.

- Les formes de social selling (le referral selling, le trigger selling, l'insight selling)
- L'analyse des besoins et l'écoute active
- Les stratégies webmarketing et les stratégies de séduction
- Le lead generation
- Le brand content



BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION
DE LA RELATION CLIENT

PÉDAGOGIE ET ÉVALUATION

Session 2023

MÉTHODES ET MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Réglement intérieur
- Livrets d'accueil et de suivi
- Salles de cours et salle équipée d'ordinateurs
- Plateforme numérique
- Tableau numérique
- MOOC : support de cours et gestion des rattrapages
- Accès à une plateforme numérique stockant différentes ressources pédagogiques (cours théoriques, exercices pratiques, études de cas, quizz interactifs, épreuves des précédents examens, dossiers professionnels des anciens stagiaires...) afin d'uniformiser la formation et assurer la gestion des rattrapages dans le cadre d'une formation ouverte.

ÉVALUATION DES ACQUIS DES APPRENANTS

- Bulletin semestriel
- Livret scolaire
- Contrôle continu permettant de renseigner le livret scolaire
- Examen national piloté par le ministère de l'Éducation Nationale
- Brevet de Technicien Supérieur Gestion de la PME
- Possibilité de garder le bénéfice d'une ou plusieurs unités d'examen ou blocs de compétences, pour tout candidat ayant obtenu une dispense de l'académie, ou un bénéfice de notes à l'occasion d'une session antérieure (validité 5 ans inclus).



BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION
DE LA RELATION CLIENT

INFORMATIONS DIVERSES

Session 2023

TARIFS ET FINANCEMENT DE LA FORMATION

Initial : 5.000€ net de taxe par an net de taxe par an

Formation en alternance 100% prise en charge

Avec KELASSI' SCHOOL, vous avez la possibilité de faire financer votre formation.

Pour plus d'informations rendez-vous sur : <https://kelassi-school.com/admissions/#financement>

ACCESSIBILITÉ HANDICAP

- Les candidats en situation de handicap peuvent demander, lors du dépôt de leur dossier, un aménagement des conditions de déroulement de l'entretien d'admission.
- Cette formation est accessible à la plupart des personnes en situation de handicap. Toutefois, notre référent en la matière **MME. Mardollia ETOU**, se tient à votre écoute pour évaluer la faisabilité de votre projet de formation et anticiper les éventuels aménagements nécessaires et possibles.

E-mail : contact@kelassi-school.com **Tel :** 09 81 15 75 59



LIEU DE FORMATION

**12-14 rue des Chauffours
95000 Cergy
Entrée porte 1
Ascenseur E
3ème étage**

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

**Référent pédagogique :
Mardollia ETOU
+33 9 81 15 75 59**

contact@kelassi-school.com