

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

(Ex BTS Négociation et Relation Client)



100% de
réussite
en 2020



S A L E S M A N A G E R

Prérequis d'accès à la formation : BAC sans filière particulière, dossier de candidature et entretien individuel.

Modalités d'accès à la formation : Contrat d'apprentissage, contrat de professionnalisation, dispositif de reconversion ou promotion par alternance (ex période de professionnalisation), CPF de transition (ex Congés Individuel de Formation).

Objectif de la formation : Obtenir le Brevet de Technicien Supérieur **NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT.**

Un BTS est un diplôme d'État de niveau III délivré par l'Éducation Nationale.

« Le technicien supérieur Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC) s'inscrit dans un contexte de mutations profondes et permanentes des métiers commerciaux [...]. Commercial généraliste, il exerce dans tous les secteurs d'activités et dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle [...] Le technicien supérieur NDRC est un expert de la relation client considérée sous toutes ses formes (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité.

Il exerce son activité dans toute forme d'organisation [...] proposant des biens ou des prestations de services, quelle que soit sa taille, dès lors qu'elle met en œuvre une démarche commerciale » *

Dans son entreprise, le titulaire du BTS NDRC assure notamment :

- Le développement de la clientèle,
- La négociation,
- La gestion et l'animation de la relation client, notamment la relation à distance,
- L'animation de ses différents réseaux (distributeurs, partenaires, vente directe...)

Il exerce son métier dans un contexte de digitalisation de l'activité commerciale, utilisant ses outils et techniques à chaque étape de ses différentes missions.

Les postes dans lesquels vous pourrez exercer votre alternance :

Vendeur(se) – Représentant(e) - Commercial(e) terrain – Négociateur(ice) – Conseiller(ère) commercial(e) - Technico-commercial(e) – Téléconseiller(ère) – Conseiller(ère) client à distance – Téléprospecteur(ice) – Animateur(ice) commercial(e) site e-commerce - Assistant(e) responsable e-commerce - Commercial(e) e-commerce – Animateur(ice) réseau – Animateur(ice) des ventes - Etc.

** extrait du référentiel de l'Éducation Nationale*

Durée de la formation : de 18 à 24 mois, 12 mois pour les CPF de transition professionnelle.

Nombre minimum et maximum de stagiaires par session : de 6 à 24.

Programme de la formation : (Minimum 1100 heures, niveau BAC. Autre niveau, nous consulter)

- Culture générale et expression
- Langue vivante 1
- Culture économique, juridique et managériale
- Pôle d'activités 1 : Relation client et négociation vente
- Pôle d'activités 2 : Relation client à distance et digitalisation
- Pôle d'activités 3 : Relation client et animation réseau
- Professionnalisation (Ateliers)

Lieu de la formation : GPEI - Espace Antibes N°17 - 2208 Route de Grasse - 06600 Antibes.

Modalités pédagogiques : Cours collectifs, formation en présentiel, 2 jours par semaine.

Modalités d'évaluation et organisation de l'examen : L'examen est organisé par le Ministère de l'Éducation Nationale et de la Jeunesse.

Les épreuves se déroulent généralement sur les mois de mai et juin.

Formalisation à l'issue de la formation : Le **Brevet de Technicien Supérieur (BTS)**, diplôme national de l'enseignement supérieur français (niveau III), ainsi qu'une attestation de formation seront délivrés aux candidats reçus.

Statut : -Salarié en contrat de professionnalisation (rémunération de 55% à 100% du SMIC ou SMC)
-Apprenti (rémunération de 43% à 100% du SMIC ou SMC)
-Salarié en reconversion ou promotion par alternance,
-Salarié utilisant le CPF de transition professionnelle.

Aucun coût à la charge de l'étudiant-salarié (sauf fournitures scolaires et livres).

Un ordinateur portable (PC) équipé d'une suite bureautique (tableur, traitement de texte et logiciel de présentation assistée au minimum) est fortement recommandé.

Référent GPEI : Valérie FOURNIER

valerie@gpei.fr

GPEI

Espace Antibes, N°17

2208 Route de Grasse

06600 Antibes

04 92 91 96 70

www.gpei.fr