



# PREPARATION AU BTS NEGOCIATION DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Diplôme remanié en 2019, le BTS NDRC offre une préparation commerciale complète et met l'accent sur la digitalisation de la relation client.

## OBJECTIFS

- Cibler et prospecter la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un événement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale
- Maîtriser la relation omnicanale
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client en e-commerce
- Planter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- Développer et animer un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe
- 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
- S'adapter une situation d'échange
- Organiser un message oral
- Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale
- Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales
- Établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique
- Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée

## PUBLICS

Salariés, demandeurs d'emploi, lycéens

## PREREQUIS

Être titulaire d'un niveau IV, maîtriser le français. Pour les stagiaires hors alternance, vous devez effectuer des périodes de stages obligatoires (16 semaines sauf exonération ou réduction).

## CONDITIONS D'ADMISSION

Admission après entretien. Pour les candidats à la formation continue, l'inscription s'effectue directement sur l'application [moncompteformation.gouv.fr](http://moncompteformation.gouv.fr) Pour une inscription en alternance, nous vous remercions de bien vouloir compléter le dossier [ici](#)



## MODALITES DE FORMATION, DUREES ET RYTHME

### Modalités possibles :

- Apprentissage / Contrat de professionnalisation, Formation continue

### Formation à distance

#### Durées et rythme :

- **Apprentissage** : 1350h sur deux années ou une année. Rythme de l'apprentissage : présence en moyenne de 10 jours en centre de formation et le reste du temps en entreprise.
- **Formation continue** : parcours de deux ans en moyenne de 1160 h, personnalisé en fonction de l'expérience et des diplômes du candidat.

## MOYENS HUMAINS

Equipe pédagogique composée de 5 formatrices et formateurs, avec un responsable pédagogique qui assure le suivi des stagiaires.

## MOYENS TECHNIQUES

**A distance** : les stagiaires disposent d'un accès à la plateforme de e-learning, ainsi qu'un accès aux visioconférences. Les formateurs échangent par mail et en visioconférence avec les apprenants.

## COUT DE LA FORMATION

- Pour les stagiaires en apprentissage ou en contrat de professionnalisation, la formation est prise en charge intégralement.
- Formation en e-learning : 1690 euros
- Les manuels scolaires restent à la charge du stagiaire.
- La formation est éligible au compte personnel de formation.
- Pour les salariés en reconversion professionnelle : il est possible d'obtenir un congé de formation pour se former. Pour plus de renseignements, vous pouvez vous adresser à l'organisme TRANSITION PRO de votre région.

## ACCESIBILITE

Formation continue : cette formation est éligible au compte personnel de formation

POUR VOUS INSCRIRE EN PRESENTIEL VIA L'APPLICATION CPF CLIQUEZ [ICI](#)

POUR VOUS INSCRIRE EN E-LEARNING, CLIQUEZ [ICI](#)



## Programme

**BLOC 1 Relation client et négociation-vente**

**BLOC 2 Relation client à distance et digitalisation**

**BLOC 3 Relation client et animation de réseaux**

**Matières générales Culture Générale et Expression LV1 Anglais / LV2 Facultatif, CEJM**

Consultez le référentiel complet du diplôme [ici](#)

**Organisme Certificateur**

Ministère de l'éducation nationale, de la jeunesse et des sports ; Ministère de l'enseignement supérieur de la recherche et de l'innovation

### Suite de parcours :

Licences professionnelles secteurs Communication, Marketing, Commerce.

Possibilités d'intégrer un parcours LMD en Université

### Passerelles

Classe passerelle vers un BTS pour élève titulaire d'un baccalauréat professionnel. Pour plus d'informations, vous pouvez consulter le site de l'ONISEP à partir de ce [lien](#)

### Equivalences

Titre Professionnel délivré par le ministère du travail,

### CONTACTS

*Turenne Compétences, 28 avenue George Corneau – 08000 Charleville-Mézières.*

[secretariat@cfa-turennecompetences.com](mailto:secretariat@cfa-turennecompetences.com)

**03 51 79 98 63**

Référent handicap

Contactez le secrétariat pour obtenir un rdv



[cfaturennecompetences.com](http://cfaturennecompetences.com)

TAUX DE REUSSITE 2023: 100%

DATE DE MAJ: 11/09/2023

# BTS NDRC