

## NÉGOCIATION & DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT



### NIVEAU REQUIS

Le BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC) est ouvert à toute personne titulaire d'un Baccalauréat ou d'un diplôme équivalent. Pour intégrer notre école, le candidat devra satisfaire aux critères d'admission suivants :

- Étude du dossier scolaire
- Entretien individuel
- Test écrit



### MÉTIERS ENVISAGEABLES

Après l'obtention de votre BTS NDRC au sein de notre école de commerce, vous aurez accès à un large éventail de perspectives professionnelles enrichissantes dans le domaine de la vente et de la relation client :

- Chargé(e) de clientèle
- Assistant(e) commercial(e)
- Chef des ventes
- Attaché(e) commercial(e)
- Et bien d'autres...



### POURSUITE D'ÉTUDE

Le BTS NDRC constitue une solide base pour poursuivre vos études vers un Bachelor (Bac+3) puis un Mastère (Bac+5).

Ces parcours vous permettront d'approfondir vos compétences et d'accéder à des postes à plus haute responsabilité. Nous proposons le Bachelor :

- Marketing / Management
- Ressources Humaines



### OBJECTIFS DE LA FORMATION

Devenez expert en relation client, face à face, digitale, omnicanale ! La négociation n'aura plus de secret pour vous. De la prospection, à la gestion de votre portefeuille clients ou encore de sa fidélisation, vous aurez toutes les clés pour établir votre propre stratégie commerciale quel que soit votre secteur d'activité. Grâce à ce diplôme et sa dimension digitale, vous répondrez aux exigences du monde moderne professionnel dans lequel vous évoluerez.



### COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

- Cibler et prospecter la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un événement
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client e-commerce
- Développer et animer un réseau de partenaires
- Organiser un message oral



### QUALITÉS REQUISES

- Sens relationnel
- Goût du challenge
- Autonomie
- Leadership
- Sens de la négociation



### MODALITÉS D'INSCRIPTION ET DÉLAIS D'ACCÈS

Valider les conditions d'accès propres à notre école A3FA :

- Étude du dossier scolaire
- Entretien individuel
- Test écrit
- Sous 1 semaine une réponse sera apportée à votre candidature



### PRÉREQUIS

Être titulaire :

- Du Baccalauréat
- Ou d'un titre ou d'une certification RNCP de Niveau 4



# LE PROGRAMME

## **E1 - CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION**

COEFFICIENT 3 - EPREUVE ÉCRITE 3 HEURES

## **E2 - LV1 - COMMUNICATION EN LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE**

COEFFICIENT 3 - EPREUVE ORALE 30 MINUTES

## **E3 - CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE**

COEFFICIENT 3 - EPREUVE ÉCRITE 4 HEURES

### **MATIÈRES PROFESSIONNELLES :**

## **E4 - RELATION CLIENT ET NÉGOCIATION VENTE**

COEFFICIENT 5 - EPREUVE ORALE 1 HEURE

## **E5 - RELATION CLIENT A DISTANCE ET DIGITALISATION**

COEFFICIENT 4 - EPREUVE ÉCRITE 3H + ÉPREUVE PRATIQUE 40 MINUTES

## **E6 - RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX**

COEFFICIENT 3 - EPREUVE ORALE 40 MINUTES

## **ÉPREUVE FACULTATIVE : LANGUE VIVANTE 2**

COEFFICIENT 1 - EPREUVE ORALE 20 MINUTES

Le BTS NDRC peut être proposé en :

- Formation initiale : 16 semaines de stage
- Formation en alternance : 3 jours en entreprise et 2 jours à l'école

La durée du BTS NDRC est de 1 350 heures soit 675 heures par année.



09.88.41.91.51

contact@a3fa.fr

www.a3fa.fr

8 allée des Cormorans - Bâtiment Space Camp - 06210 Mandelieu