



BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Rentrée octobre 2023

Formation en APPRENTISSAGE

www.enfp.fr

LE DOMAINE DE LA VENTE ET DU E-COMMERCE

Du commerce de détail à la grande distribution, en passant par des entreprises plus sectorielles comme l'habillement, l'automobile, le sport, les services et l'industrie, ces activités couvrent tous les domaines de l'économie et offrent le plus d'opportunité, même en périodes de crises.

Que ce soit en nombre d'entreprises ou en emplois, le commerce est une composante essentielle de l'économie moderne.

Véritable locomotive du marché de l'emploi, la fonction commerciale est, et demeure, celle qui recrute le plus dans un contexte de « crise économique ». Le secteur du commerce est ainsi en pole position des prévisions d'embauche.

Acheteur ou vendeur, manager d'équipe, responsable d'une unité commerciale ou encore chef de rayon ou négociateur, les métiers sont légion.

Les professionnels du secteur de la vente et du commerce doivent savoir argumenter pour vendre leurs produits, se montrer convaincants, être rigoureux et organisés pour assurer le suivi de leurs clients, ainsi que faire preuve d'une bonne résistance au stress.

Ils doivent de surcroît faire face à l'émergence des nouvelles technologies et la dématérialisation des échanges qui complexifient les comportements et exigence des consommateurs, davantage mobiles et connectés. Ils sont ainsi amenés à exercer dans tous les secteurs d'activités avec tous types de clientèles (B to B, B to C et B to G) et quelque soit la forme de la relation client (en présentiel, à distance, e-relation).

Les solides connaissances économiques, managériales et juridiques ainsi que la bonne maîtrise des techniques particulières du e-commerce, de la communication, du marketing, et de la gestion de la relation client ou de l'informatique commerciale font du BTS NDRC « Le Diplôme » qui valorise le mieux les dispositions personnelles.

LE BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

PRÉSENTATION

Le titulaire du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client peut prendre la responsabilité d'une unité commerciale de petite taille ou d'une partie de structure plus importante (boutique, supermarché, agence commerciale, site marchand).

Dans ce cadre, il remplit les missions suivantes : gestion de la relation avec la clientèle, gestion de l'offre de produits et de services, évaluation des résultats. Il peut également assurer le management d'une équipe de commerciaux.

Le BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client est un diplôme de niveau III (Bac + 2) équivalent à 120 crédits ECTS. Ce cursus peut être prolongé par un Bachelor, une Licence pro ou un MBA.

DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS

Métiers & débouchés :

- Commercial
- Directeur de magasin
- Vendeur
- Télévendeur
- Marchandiseur

CONDITIONS D'ADMISSION

- Être **titulaire d'un titre ou diplôme de niveau IV** : Baccalauréat ou titre équivalent ;
- Assister à une réunion d'information et de conseils d'orientation ou de préparation ;
- Tests, examen de dossier et entretien de positionnement initial

QUALITÉS REQUISES

- Esprit de synthèse
- Goût des chiffres
- Aisance relationnelle
- Sens du détail
- Esprit critique

STATUT

- Alternance en contrat d'apprentissage
- Prise en charge des coûts de scolarité par l'OPCO
- Jusqu'à 27 mois en entreprise
- Rémunération selon l'âge de l'apprenti
- 80% de transformation en CDI

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Salles de formation climatisées et équipées (téléviseur Grand écran, tableau, réseau wifi dédié à la formation).

Les face-à-face pédagogiques se dérouleront dans nos locaux sis 83-85 boulevard Vincent Auriol 75013 Paris.

Les horaires des cours sont de 08h45 à 13h00 et de 14h00 à 17h15.

Les formateurs sont des professionnels en exercice (gérant d'entreprise, directeur d'exploitation, commercial, juriste).

Les matières générales sont enseignées par des professeurs expérimentés dont certains sont jury d'examens.



DÉBUT ET FIN DE FORMATION

- La formation aura lieu du **04 octobre 2023 au 30 juin 2025**
- Les sessions d'examens se dérouleront sur la période mai – juin 2025

DURÉE DE LA FORMATION

- La durée de la formation est de 1190 heures de cours (présentiels et distanciels). Les cours ont lieu en général les mercredi et jeudi.
- La présence en entreprise s'effectue au rythme de 3 jours par semaine hors vacances et périodes de bts blanc.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

La formation allie des séances de face-à-face pédagogique présentiels, des cours distanciels en visioconférence et une plateforme propriétaire de e-learning.

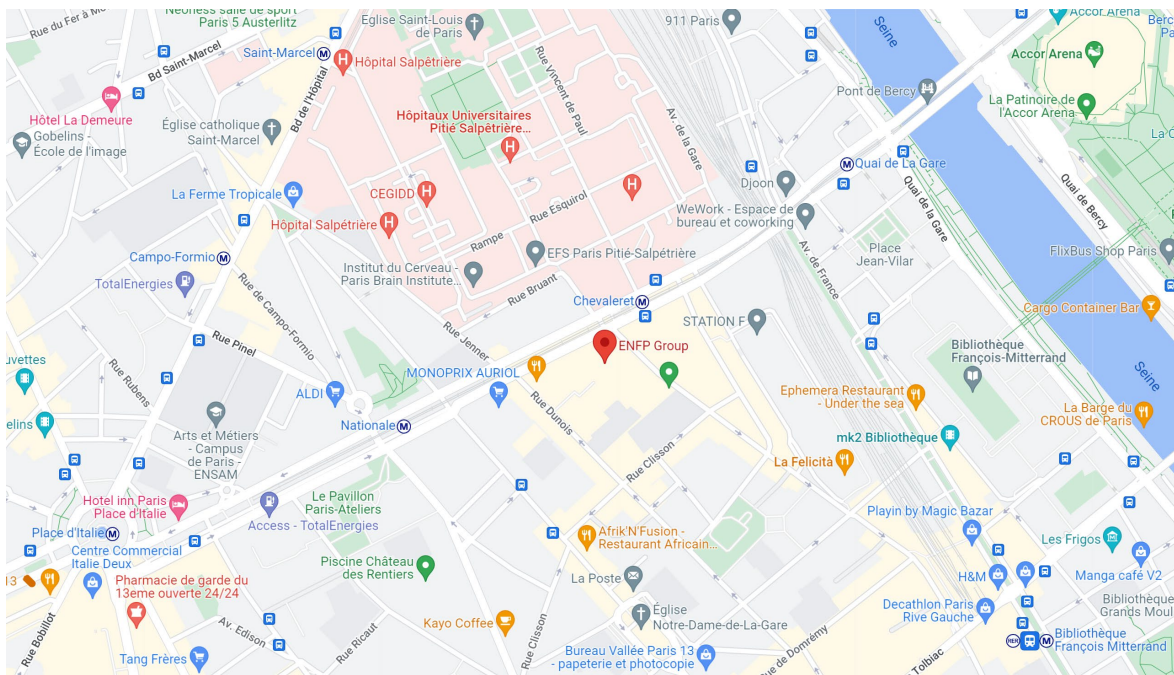
MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Contrôle d'assiduité par des attestations de présence
- Contrôle continu tout au long de la formation
- BTS blanc dans les conditions réelles de l'examen final
- Epreuves finales nationales en fin de formation sous forme d'épreuves écrites suivies par des oraux.

MODALITÉS DE CANDIDATURE ET DE SÉLECTION

1. Afin de constituer votre dossier, merci de nous transmettre par mail à l'adresse : contact@enfp.fr les éléments suivants :
 - Pièce d'identité
 - CV à jour
 - Copie du Bac ou tout autre titre ou diplôme de niveau IV
 - Photo d'identité
 - Attestation de sécurité sociale
2. Si votre profil correspond à cette formation et dans la limite des places disponibles, nous vous contacterons pour participer à une réunion d'information collective.
Informations complètes disponibles sur la page <http://www.enfp.fr/bts-ndrc>.

FIRST AVENIR - ENFP GROUP



83-85 Boulevard Vincent AURIOL
75013 Paris
Metro : Chevaleret (ligne 6)

☎ : **01 81 70 92 60**

✉ : **contact@enfp.fr**

TABLEAU DE REPARTITION DE L'ENSEIGNEMENT

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Session 2023 - 2025

- **Culture générale et expression**
- **Langue vivante étrangère 1**
- **Langue vivante étrangère 2 (Facultatif)**
- **Culture économique, juridique et managériale**
- **Relation client et négociation-vente**
 - Développement de clientèle
 - Négociation, vente et valorisation de la relation client
 - Animation de la relation client
 - Veille et expertise commerciale
- **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
- **Relation client et animation de réseaux**
 - Animation de réseaux distributeurs
 - Animation de réseaux de partenaires
 - Animation de réseaux de vente directe
- **Atelier de professionnalisation**

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT - RÉGLEMENT D'EXAMEN

Intitulés des épreuves	Unités	Coefficient	Forme ponctuelle	Durée
Epreuves obligatoires				
E.1 : Culture générale et expression	U.1	3	Ecrite	4h
E.2 : Communication en langue vivante étrangère 1	U.2	3	Ecrite Orale	2h 0h20 ⁽¹⁾
E. 3 : Culture économique, juridique et managériale	U.3	3	Ecrite	4h
E4 : Relation client et négociation-vente	U. 4	5	Orale	1h
E5 : Relation client à distance et digitalisation	U. 5	4	Ecrite Pratique	3h 0h40
E6 : Relation client et animation réseaux	U.6	3	Pratique	0h40
Epreuve facultative				
EF. 1 Langue vivante étrangère 2 ⁽²⁾	UF. 1	1	Orale	0h20 ⁽¹⁾

(1) Epreuve précédée d'une durée équivalente de préparation.

(2) La langue vivante étrangère facultative est différente de la langue vivante étrangère obligatoire.

