ESDM

École Nantaise du Développement Durable & de Management

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

BAC+2 ALTERNANCE OU INITIAL

Le titulaire du BTS NDRC est un commercial généraliste qui met en œuvre une stratégie commerciale et marketing afin de nouer une relation de proximité avec le client. Il gère de multiples points de contacts dans le cadre d'une stratégie omnicanale et possède une solide culture numérique. Le BTS NDRC forme des négociateurs, des attachés commerciaux ou encore des conseillers clientèle.

BAC +2

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Gérer la relation client
- Organiser sa prospection
- Développer et fidéliser sa clientèle
- Analyser son portefeuille clients
- Élaborer une stratégie commerciale

PROFIL

Capacités relationnelles
Goût du challenge
Autonomie et organisation
Fibre commerciale
Esprit d'équipe

DIPLÔME PRÉPARÉ

Diplôme d'État - BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client
Arrêté du 19/02/2018 - Publié au J.O. du 06/03/2018

Poursuites d'études possibles :

- À l'ESDM sur validation
- Au sein d'autres établissements selon les pré-requis demandés

Des actions sont organisées en vue de la poursuite d'étude en apprentissage

PÉDAGOGIE

Méthodes :
Enseignement par l'alternance
Partenariat entre apprenants et intervenants
Classes inversées, apprentissage par projet, processus d'enquêtes
Apprentissage par problèmes authentiques
Cours en ligne et apprentissage hybride (présentiel et distanciel) et cours magistral

Moyens humains :
Intervenants spécialisés
Référent handicap

Moyens matériels :
Plateforme pédagogique, ERP
Internet, forum de discussion, blog
Salles de cours équipées et accessibles aux PMR
Salle de coworking

DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS

Commercial.e, attaché.e commercial.e
Négociateur(rice) en B to B, B to C et B to G
Responsable des ventes
Responsable commercial.e

MISSIONS EN ENTREPRISE

Gestion du rapport commercial dans sa globalité, depuis la prospection jusqu'à la fidélisation
Contribution à la croissance du chiffre d'affaires dans l'optique d'un développement
Participation et élaboration au plan d'action commercial

PRÉ-REQUIS & MODALITÉS D'ACCÈS

Être titulaire d'un diplôme de niveau 4 validé
(BAC Général, Technologique, Professionnel...)

CANDIDATURE & ADMISSION

Candidature en ligne www.esdm-formation.fr

1) Étude du dossier
2) Entretien individuel
3) Test d'admission
>> Réponse d'admissibilité sous 15 jours à compter de la date de l'entretien

Candidature possible jusqu'à la rentrée de septembre.
Au-delà, nous consulter

FORMULES POSSIBLES

Alternance *(contrat d'apprentissage ou de professionnalisation)* **:**
Durée : 24 mois - 1 350H de cours (90% présentiel, 10% distanciel)
Rythme : 2 jours école / 3 jours entreprise
Frais de formation pris en charge par l'OPCO de l'entreprise conformément à la grille tarifaire

Initial :
Durée : 24 mois - 1 350H de cours (90% présentiel, 10% distanciel)
Stage obligatoire de 16 semaines
Rythme : 2 jours école / 3 jours entreprise
Frais de scolarité 4200€/an (paiement en plusieurs fois possible)
(Frais de dossier et accompagnement personnel : inclus)

ACCESSIBILITÉ & PRISE EN CHARGE DU HANDICAP

Accessible aux personnes en situation de handicap
Référente Handicap : Marjorie DIEKMANN, marjorie.diekmann@esdm-formation.fr

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

BAC+2 ALTERNANCE OU INITIAL

ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL

Culture générale et expression

Appréhender et réaliser un message écrit :

- 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

Communiquer oralement :

- S'adapter à la situation
- Organiser un message oral

Culture économique, juridique et managériale

- 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

Anglais

- Communication et compréhension écrite et orale
- Production écrite et orale
- Explication de texte, synthèse

Sensibilisation au développement durable

- Les enjeux du développement durable
- Affaire et éthique

ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL

Relation client et négociation vente

- Cibler et prospecter la clientèle
- Négocier, vendre et valoriser la relation client
- Organiser et animer un événement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale

Relation client à distance et digitalisation

- Maîtriser la relation omnicanale
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client en e-commerce

Relation client à distance et animation de réseaux

- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- Développer et animer un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Évaluation orale et/ou écrite au cours de la formation (contrôles continus)
- Examens blancs
- Évaluation de la période en entreprise
- Examen final

> Possibilité de valider par bloc de compétences

Programme susceptible d'être modifié - Version Octobre 2023

parcoursup apprentissage

Contact
Service Admissions
et Relations Entreprises
02 72 25 69 80
admissions@esdm-formation.fr

Suivez-nous sur
esdm-formation.fr
02 72 25 69 80

16 rue de la Rainière
44300 Nantes
ESDM - 889 859 659 R.C.S Nantes
Code APE 8559 A - Siret 889 859 658 00011