



CCI CHARENTE
FORMATION

BTS **NÉGOCIATION** **ET DIGITALISATION** **DE LA RELATION** **CLIENT**

ANGOULÊME
COGNAC

LES + DE L'ALTERNANCE

- EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE
- SALAIRE
- FORMATION GRATUITE
- 1 DIPLÔME, 1 MÉTIER
- POURSUITE D'ÉTUDES POSSIBLE
- INSERTION PROFESSIONNELLE

Conseiller
05 45 90 13 64
tertiaire@ccicharente-formation.fr

Administration
Angoulême • 05 45 90 13 94
Cognac • 05 45 36 32 80

www.ccicharente-formation.fr



ANGOULÊME - Bd Salvador Allende - CS 11625 - ZI n°3 - 16340 L'Isle d'Espagnac
COGNAC - 102, Avenue Victor Hugo, CS 20208 - 16111 Cognac Cedex

• **Site de formation Handi-Accueillant** •

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

OBJECTIFS :

Commercial généraliste, capable d'exercer 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** sous toutes ses formes (en présentiel, à distance, e-relation). L'accélération de la **digitalisation** des activités commerciales conduit le titulaire du BTS NDRC à investir l'usage des sites web, applications et réseaux sociaux pour **développer la clientèle**. Il intervient dans l'ensemble des activités avant, pendant et après l'achat : conseils, prospection, animation, devis, veille, visites, négociation-vente/achat, suivi commercial. Au-delà de ces pratiques professionnelles, il doit posséder une véritable **culture numérique** pour nouer une **relation de proximité** avec ses clients.

90* **100%** *Taux de réussite à l'examen (session 2024)*
***des entreprises recommandent notre CFA**

Retrouvez tous nos indicateurs de performance sur notre site
www.ccicharente-formation.fr/les-campus-cci/engagement-qualite

*** Référentiel RNCP - France Compétences
www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38368/

—Date de début de parcours certifiant
01/01/2024



 **Certifié par le Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche.**

CONDITIONS D'ADMISSION

- Être titulaire d'un BAC général, technologique ou professionnel
- Signer un contrat d'apprentissage avec une entreprise

SECTEURS D'ACTIVITÉ

- Entreprise de service
- Entreprise industrielle, associative, publique
- Entreprise artisanale
- Entreprise de commerce banque, assurance, immobilier, télécom, B to B, startups

APTITUDES RECHERCHÉES

- Goût pour la communication et les outils digitaux
- Capacité d'adaptation, facilité relationnelle, sens du challenge et du travail en équipe
- Bonne expression orale
- Esprit d'analyse

FORMATION

Enseignement professionnel :

- Relation client et négociation vente
- Relation client à distance et digitalisation
- Relation client et animation de réseaux

Enseignement général :

- Culture générale et expression
- Culture économique, juridique et managériale
- Communication en langue vivante étrangère

ORGANISATION DES ÉTUDES

- Statut : contrat d'apprentissage
- Durée : 2 ans
- Validation : Brevet de Technicien Supérieur Négociation et Digitalisation de la Relation Client - BAC+2
- Formation financée dans le cadre de l'apprentissage

COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

- Développer un portefeuille client
- Prospecter et fidéliser la clientèle
- Négocier et vendre des solutions ou produits
- Organiser et animer des événements commerciaux
- Participer à la communication et à l'animation des outils digitaux
- Animer un réseau de partenaires

MOYEN PÉDAGOGIQUE

- Salles de cours dédiées, plateformes numériques pédagogiques et études de cas.
- Gestion de projets

DÉLAI D'ACCÈS

- Jusqu'à 3 mois avant et après la date de début de formation au CFA.

MÉTHODE MOBILISÉE

- Alternance d'apports théoriques et pratiques en présentiel et /ou en distanciel

MODALITÉ D'ÉVALUATION

- Évaluation tout au long de la formation, examen final en ponctuel.

••• ET APRÈS LA FORMATION

- Bac+3 au sein de la Charente Business School ou diplôme professionnel de niveau 6
- Vie active