



# Brevet de technicien supérieur Négociation et digitalisation de la relation client

BTS NDRC

CPF

DIPLÔMANTE

APPRENTISSAGE

PROFESSIONNALISATION



## Objectif de formation

Gérer la relation client dans sa globalité et sous toutes ses formes : en présentiel, à distance, e-relation. Prendre en charge la prospection et la fidélisation de portefeuille clients. Contribuer à la croissance du chiffre d'affaires dans le respect de la politique commerciale.

## Objectif(s) pédagogique(s)

A l'issue de la formation, le titulaire du BTS Négociation et digitalisation de la relation client est capable de prendre en charge la relation client dans sa globalité: communiquer et négocier avec les clients, exploiter et partager les informations, organiser et planifier l'activité, mettre en œuvre la politique commerciale, de contribuer ainsi à la croissance du chiffre d'affaires de l'entreprise, maîtriser les technologies de l'information et de la communication pour mener à bien les missions qui lui sont confiées, communiquer à l'écrit et à l'oral en français, communiquer à l'écrit et à l'oral dans une langue étrangère

## Programme

### Enseignement professionnel

Relation Client et négociation-vente  
Relation Client à distance et digitalisation  
Relation Client et animation de réseaux  
Atelier de Professionnalisation  
Culture numérique commerciale

### Enseignement général

Culture Générale et Expression  
Langue vivante étrangère (anglais)  
Culture économique, juridique et managériale

## Infos pratiques

### Type de formation

Formation alternance

### Public cible

Tout public.

### Durée

2 Année(s) dont 1350 Heure(s)  
en centre 2290 Heure(s) en  
entreprise

### Tarif(s)

Alternance : formation gratuite  
et rémunérée

### Adresse

#### Brest - IFAC Campus des Métiers

465 rue de Kerlaurent,  
BP 30037, Guipavas

29801 Brest cedex 9

<http://www.ifac-brest.fr/>

## Les plus

- Aide à la recherche d'entreprises (coaching)
- Mise en relation avec des entreprises (job dating)
- Après votre formation, stage possible de 3 à 6 mois en Europe, dans le cadre du programme ERASMUS +
- 60 % des formateurs sont des professionnels d'entreprise
- Rencontre avec les anciens diplômés
- Séminaire de rentrée

## Les conditions d'admission

### Prérequis

Le candidat au BTS Négociation et digitalisation de la relation client doit avoir validé un diplôme ou titre de niveau 4 (bac) et faire preuve de ses prédispositions à s'intéresser au management des entreprises, à leur stratégie marketing et commerciale, ainsi qu'à leur environnement économique et juridique ; disposer de compétences relationnelles propres aux métiers commerciaux et à la prise en charge de la relation client, notamment via le web ; avoir le goût de valoriser des produits ou des services, d'argumenter, de négocier et de s'engager dans des relations commerciales ; avoir la capacité d'évoluer dans des environnements numériques et digitalisés

→ Niveau d'entrée : BAC ↔ Niveau de sortie : BAC+2

### Modalités d'entrée

Signer un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation avec une entreprise.

### Modalités de recrutement

Etude du dossier de candidature Tests de positionnement et entretien de motivation.

## Le parcours de formation

### Type de parcours

Présentiel

### Modalités d'évaluation

Examen final. Validation partielle possible de certaines épreuves, capitalisable sur 5 ans.

### Modalités pédagogiques

Une équipe pédagogique de formateurs expérimentés, tous issus du monde de l'entreprise. Formation en lien direct avec le monde professionnel, interventions de chefs d'entreprises, projets « terrain » en collaboration avec les acteurs économiques, apports théoriques, exercices, mises en situations ...

## En savoir plus Certification professionnelle - diplôme

Date et mise à jour des informations : 02/03/2021

**Intitulé :** BTS négociation digitalisation de la relation client

**Code CPF :** 317910

**Code RNCP :** 34030

## Contacts



**BODENES Béatrice**

beatrice.bodenenes@ifac-brest.fr

IFAC Campus des Métiers - N° SIRET 13002293200086 - N° d'activité 53290897729  
465 rue de Kerlaurent, BP 30037, Guipavas - 29801 Brest cedex 9  
Tél. : 02 29 00 60 60 - ifac@ifac-brest.fr - http://www.ifac-brest.fr/



**KOK Corinne**

corinne.kok@ifac-brest.fr

