

BTS NDRC

Négociation et Digitalisation de la Relation Client



Les objectifs de la formation :

La préparation au BTS NDRC du pôle supérieur SJSB suit le référentiel de l'Education nationale afin de vous préparer de manière complète et professionnelle aux épreuves de l'examen.

Vous allez **acquérir toutes les connaissances afin de devenir un véritable professionnel de la relation client, du management commercial et de la mise en oeuvre des politiques commerciales** en étudiant principalement les quatres domaines suivants :

- > la relation client et la négociation-vente
- > la gestion de la clientèle à distance et la digitalisation
- > l'animation des réseaux dans la relation client
- > la culture économique, juridique et managériale liée à l'entreprise

Formation optionnelle complémentaire en communication digitale et community management.

Après le BTS NDRC :

Entrée dans la vie professionnelle

Le titulaire du BTS NDRC peut accéder en fonction de son expérience et des opportunités à plusieurs types de structures.

- > Il peut intégrer rapidement le monde professionnel en tant que :
 - Attaché commercial (évolution possible vers directeur commercial)
 - Conseiller clientèle (évolution possible vers chef de vente)
 - Animateur e-commerce, animateur réseau

Votre profil :

- Vous êtes persévérant, rigoureux, autonome et déterminé
- Vous êtes motivé pour des missions de terrain
- Vous appréciez les démarches actives en direction de la clientèle
- Vous possédez une aisance relationnelle
- Vous utilisez les réseaux sociaux professionnels

Nos engagements :

Grâce à notre formation, vous développez différentes compétences professionnelles très importantes dans votre futur métier.

A l'issue de votre formation, vous saurez :

- > cibler, prospecter et accompagner la relation client
- > développer la relation client digitale
- > organiser un évènement commercial
- > gérer un réseau de partenaires
- > promouvoir l'offre chez des distributeurs
- > mettre en place et suivre un réseau de vente directe

Poursuite d'études

> Il est possible d'intégrer une formation BAC+3, tels que le **Bachelor Marketing & Communication** à SJSB.

- Spécialité Event & Public Relations
- Spécialité Social Media Manager

> S'orienter vers la licence Communication Multi Média à l'IAE Lyon 3 (partenariat).

> Continuer en université, en école de commerce, passer les concours passerelle.



SAINT JOSEPH
SAINT BRUNO

Enseignement supérieur Saint Joseph - Saint Bruno

16 rue des Chartreux - 69001 LYON - 04.72.98.23.30

Campus Sup Alta

38 rue Pierre Dupont - 69001 LYON

www.sjsb.fr - www.supalta.com - f.pegon@supalta.com

SUPALTA
CAMPUS SACRÉ-CŒUR DES CHARTREUX

Enseignement dispensé et horaires hebdomadaires

Un programme équilibré :

Entre matières générales et professionnelles

MATIÈRES	PREMIÈRE ANNÉE	DEUXIÈME ANNÉE
Culture générale et expression	2 h	2 h
Langue vivante étrangère	3 h	3 h
Culture économique, juridique et managériale	4 h	4 h
Culture économique, juridique et managériale appliquée	2 h	2 h
Relation client et négociation-vente	3 h	3 h
Relation client à distance et digitalisation	5 h	5 h
Relation client et animation réseaux	4 h	4 h
Atelier de professionnalisation	4 h	4 h

16 semaines de stage en entreprise

INTITULÉ DES EXAMENS	MODE	DURÉE	COEFFICIENT
E1 Culture générale et expression	écrit	4 h	3
E2 Communication en langue étrangère LV1	oral	30 min	3
E3 Culture économique, juridique et managériale	écrit	4 h	3
E4 Relation client et négociation-vente	CCF	CCF	5
E5 Relation client à distance et digitalisation	écrit & pratique	3h + 40min	4
E6 Relation client et animation de réseaux	CCF	CCF	3
EF1 Communication en langue vivante étrangère LV2	oral	20 min	