

BAC +2

BTS NÉGOCIATION & DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

2024
-
2026

87 %

de réussite globale
aux examens dans le
cadre des formations en
alternance en 2023

86 %

de réussite pour les
BTS Négociation &
Digitalisation de la
Relation Client en 2023

675 h

de formation sur différents
modules de compétences
tout au long de l'année



Rythme

Contrat de 24 mois alternant
Chaque Mardi pendant 3 semaines
et 1 semaine complète en centre



Métiers cibles

Représentant, Commercial terrain,
Négociateur, Conseiller commercial,
Chargé de clientèle, Télévendeur,
Conseiller client à distance, Technico-
commercial, Animateur commercial site
e-commerce, Commercial e-commerce,
Marchandiseur, Chef de secteur

Ce technicien supérieur NDRC est un commercial généraliste capable d'exercer dans tous les secteurs d'activité et dans tout type d'organisation avec tout type de clientèle, BtoB, BtoC, BtoG, quelle que soit la forme de la Relation Client qui peut être en présentiel, à distance ou en e-relation. Dans le cadre d'une stratégie omnicanale, il sait gérer de multiples points de contact pour installer une plus grande proximité avec les clients, sa capacité à traduire leurs exigences de plus en plus élevées en solutions adaptées et lui permet d'instaurer des relations durables de confiance.



Pré-requis & Accès

- ✓ Bac validé
- ✓ Niveau IV (titre professionnel - certification RNCP)
- ✓ Contrat d'apprentissage
- ✓ Contrat de professionnalisation
- ✓ Et autres modalités

BLOC DE COMPÉTENCES

RELATION CLIENT ET NÉGOCIATION VENTE	Ciber et prospecter la clientèle
	Négocier et accompagner la relation client
	Organiser et animer un évènement commercial
	Exploiter et mutualiser l'information commerciale
RELATION CLIENT A DISTANCE ET DIGITALISATION	Maîtriser la relation client omnicanale
	Animer la relation client digitale
	Développer la relation client en e-commerce
RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX	Implanter et promouvoir l'offre des distributeurs
	Développer et piloter un réseau de partenaires
	Créer et animer un réseau de vente directe



Missions entreprise

- ✓ Gérer la relation client de la prospection à la fidélisation
- ✓ Développer un portefeuille clients à partir de l'analyse de son marché, de son secteur, de son entreprise et des cibles de prospects
- ✓ Mettre en œuvre la politique commerciale de l'entreprise et contribuer à sa performance
- ✓ Proposer, négocier et vendre une solution et des conseils adaptés aux clients dans le respect des règles éthiques et déontologiques
- ✓ Organiser et animer des évènements commerciaux
- ✓ Utiliser efficacement les technologies de l'information et de la communication spécifiques au métier

PROGRAMME

Pédagogie

Mise en situation
Etude de cas
Learning By Doing
Jeux de simulation
Gestion de projets
Suivi en entreprise

Modalités d'évaluation

Selon les modalités fixées par arrêté ministériel
Epreuves écrites ponctuelles
Epreuves orales ponctuelles

Financement

Prise en charge sur tarif OPCO. Zéro reste à charge de la formation pour l'employeur (hors secteur public) et l'alternant.

Candidature

Un référent candidat@afpam-formation.fr
Accompagnement individualisé vers l'Alternance
Ateliers d'accompagnement

- ✓ Booster son CV et sa lettre de motivation dans sa recherche d'alternance
- ✓ Optimiser le 1er contact avec l'employeur
- ✓ Organiser sa recherche d'alternance
- ✓ Réussir son entretien d'embauche
- ✓ Speed dating / job dating

MODULES DE FORMATION	1 ^{ÈRE} ANNÉE	2 ^{ÈME} ANNÉE
Culture générale et expression	56 h	56 h
Anglais	70 h	70 h
Culture économique, juridique et managériale	95 h	95 h
Ateliers de professionnalisation	104 h	104 h
Relation client à distance et digitalisation	116 h	116 h
Relation client et animation de réseau	94 h	94 h
Relation client et négociation vente	140 h	140 h
TOTAL	675 h	675h

Diplôme

Brevet de Technicien Supérieur Négociation & Digitalisation de la Relation Client

Niveau 5, RNCP 38368, code NSF 312, délivré par l'éducation nationale, enregistrement France Compétences le 11.12.2023

Poursuite

Le titulaire du **BTS NDRC** peut poursuivre son parcours en licence ou bachelor dans les domaines du commerce, de la négociation, du management, de la distribution, du marketing, etc.

Le **Groupe AFPAM Formation** propose différentes formations en Bachelor 1 an :

- **Marketing Commerce International**
- **Commerce Négociation**
- **Commerce e-Marketing**
- **Commerce Distribution**
- **Ressources Humaines**
- **Diplôme Comptabilité Gestion**

AFPAM Alternance,

C'EST AUSSI..

Pitch Battle

4 minutes pour convaincre un jury sur un thème professionnel

AFPAM Deal

Challenge de Négociation et de Management

Programme Ambassadeur

Nouer de nouveaux contacts, rendre visible les forces et réalisations de l'alternance par les alternants

Boutique Ephémère

Boutique pédagogique de vente en direct organisé par les Bac Pro Commerce

Bureau Des Etudiants - BDE

Gérer par des étudiants AFPAM pour les étudiants AFPAM

0 €
de frais d'inscription



Accessibilité

Locaux totalement accessibles aux personnes à mobilité réduite. Pour toute question d'accessibilité et d'adaptation des moyens pédagogiques, logistiques, aménagements de certification, mises en relation pour l'adaptation du poste de travail, vous pouvez contacter :

Référente handicap
Isabelle SAILLARD
Responsable Formation
isabelle.saillard@afpam-formation.fr

AFPAM

ALTERNANCE

4 rue Jules Méline
51430 BEZANNES

Tél : 03.26.86.26.26
Fax : 03.26.86.26.20

contact@afpam-formation.fr
www.afpam-formation.fr



Qualiopi 
processus certifié

REPUBLICQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivré au titre des catégories d'actions suivantes :
Actions de formations
Bilan de compétences
Action de formation par apprentissage