MANAGEMENT NÉGOCIATION COMMERCE INTERNATIONAL

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Le Technicien Supérieur NDRC est un expert de la relation client considérée dans toutes ses formes : en face à face, à distance et en e-relation. Commercial généraliste, il est capable d'exercer dans tous les secteurs d'activité, avec tout type de clientèle.

Dans le cadre d'une stratégie omnicanale il devra :
- gérer de multiples points de contact pour installer une plus grande proximité avec ses clients.
- traduire les exigences de plus en plus élevées des clients en solutions adaptées ce qui lui permettra d'instaurer des relations de confiance durables.

Cette formation peut se suivre en formation scolaire ou en apprentissage. En apprentissage, études gratuites et rémunérées.

Profil de l'étudiant ou apprenti

La gestion de la relation client sous toutes ses formes suppose une bonne organisation, un sens développé de la prise de responsabilité, une grande capacité à communiquer à l'oral et à l'écrit, à négocier dans un environnement digitalisé.

L'apprenant en BTS NDRC doit faire preuve de curiosité, de créativité et de dynamisme. Il sait être à l'écoute des autres et faire preuve d'esprit d'équipe. Il est motivé, disponible et volontaire.

Débouchés

Poursuivre ses études :

Bachelor Manager Commercial en apprentissage à La Cadenelle,
Licences professionnelles et Masters,
Admission dans les écoles de commerce,
Formations spécifiques organisées par les écoles de vente (ex.Renault ...).

Intégrer la vie professionnelle:

Commercial(e), délégué(e) commercial(e), conseiller(ère) commercial(e), vendeur (se) à domicile ...

Téléprospecteur (rice), télévendeur (se), conseiller(ère) client à distance....

Animateur (rice) site e-commerce, commercial(e) e-commerce, animateur (rice) réseau,

Marchandiseur (se), e-marchandiseur (se)...

BTS CONTRÔLÉ PAR L'ÉTAT

Conditions d'admission

Etre titulaire d'un Baccalauréat Général (spécialités conseillées mais non impératives : SES et Maths), Technologique (STMG ou STI) ou Professionnel.

Vous inscrire sur le site académique parcoursup pour formuler vos voeux.

Votre candidature sera examinée en commission. Un entretien pourra vous être proposé.

Pour l'apprentissage : être éligible à l'apprentissage et avoir conclu un contrat d'apprentissage.*

*(*l'apprenti dispose de 3 mois à compter du démarrage de la formation).*

Spécificités de La Cadenelle

L'équipe pédagogique assure un encadrement rigoureux et personnalisé pour chaque apprenant.

Nos partenaires professionnels (tuteurs pour les apprentis) participent à ce suivi.

Des initiatives pédagogiques et éducatives (actions de solidarité, projets à caractère culturel ou sportif...) favorisent l'apprentissage de la responsabilité, de la créativité et de l'altruisme dans le cadre du projet d'établissement Cadenelle.

Erasmus+ RÉGION SUD PROVENCE ALPES CÔTE D'AZUR

Formation théorique

Matières	Coeff.
Culture Générale et expression	3
Communication en LV 1 (anglais) LV 2 (facultatif)	3 1
Relation client à distance et digitalisation	4
Relation client et négociation vente *	5
Culture Economique, Juridique et Managériale appliquée	3
Relation client et animation réseaux *	3
Atelier de professionnalisation	

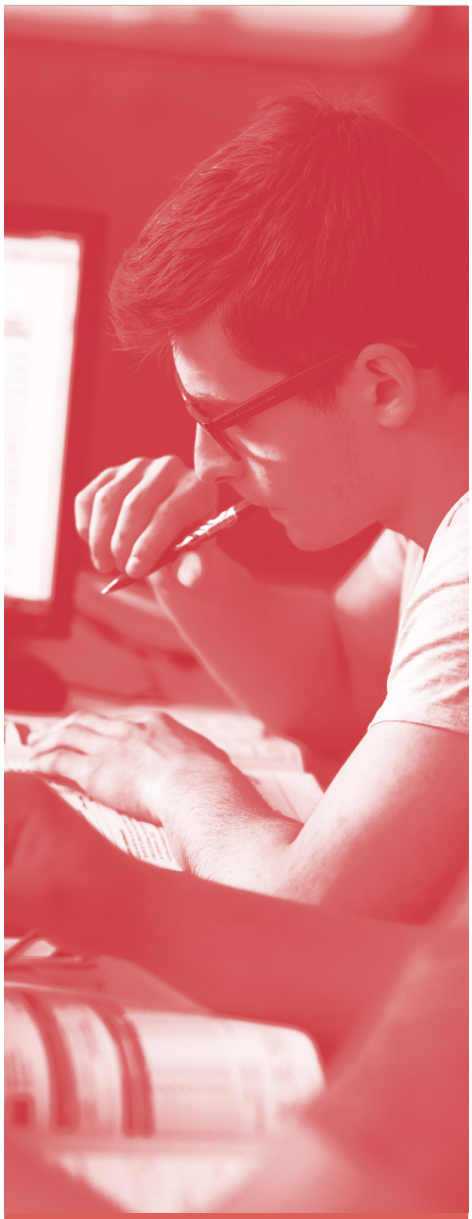
* Ces enseignements sont validés par un Contrôle en Cours de Formation CCF.

Sous réserve de modifications du règlement d'examen sept. 2022

Formation pratique

Formation scolaire : 16 semaines de stage en entreprise réparties sur les 2 ans. Le stage doit permettre d'acquérir et/ou d'approfondir des compétences professionnelles en situation réelle et d'utiliser des outils digitaux grâce à l'accès aux ressources numériques de l'entreprise. Des actions ponctuelles seront également réalisées en collaboration avec le milieu professionnel

Formation en apprentissage : alternance une semaine en formation / une semaine en entreprise.



La Cadenelle
unité de savoirs

134 Boulevard des Libérateurs
CS 80105 - 13376 Marseille cedex 12
FRANCE
Tél : +33 (0) 4 91 18 10 50

Internet : www.cadenelle.com
E-mail : info@cadenelle.com

ACCÈS
Métro Timone + Bus n°91
Métro La Fourragère + Bus n°10