

# BTS NDRC NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Formation en 2 ans - Diplôme d'État de niveau 5

APPRENTISSAGE | ALTERNANCE | INITIAL

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

Vous êtes un commercial généraliste itinérant et sédentaire, capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités et dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle (B to B, B to C, B to G), quelle que soit la forme de la relation client (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité depuis la prospection jusqu'à la fidélisation client. La digitalisation de son activité implique une bonne maîtrise des canaux de communication : réseaux sociaux, sites web, recommandations, blogs et les réseaux de distribution n'ont pas de secret pour vous !



## PROGRAMME DE LA FORMATION

### ENSEIGNEMENTS PROFESSIONNELS

- 1. Relation client et négociation de vente**
  - Cibler et prospecter la clientèle
  - Négocier et accompagner la relation client
  - Organiser et animer un événement commercial
  - Exploiter et mutualiser l'information commerciale
- 2. Relation client à distance et digitalisation**
  - Maîtriser la relation omnicanale
  - Animer la relation client digitale
  - Développer la relation client en e-commerce et maîtriser les logiciels de création de site type wordpress/ prestashop
- 3. Relation client et animation de réseaux**
  - Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
  - Développer et animer un réseau de partenaires
  - Créer et animer un réseau de vente directe

### ENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

- Culture Générale d'Expression**  
S'exprimer à l'écrit et analyser des informations.
- Communication en langue vivante étrangère**  
S'exprimer en anglais à l'oral et à l'écrit dans le cadre d'une mise en situation commerciale.
- Culture Economique, Juridique et Managériale**  
Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée sur des problématiques économiques, juridiques et managériales (exploitation d'une base de données, proposition de solution, diagnostic et analyse).

## MISSIONS EN ENTREPRISE

- Relation client et négociation de vente, maîtrise des techniques de vente
- Relation client à distance et utilisation des outils de digitalisation (type logiciel de site web)
- Animation de réseaux à travers trois réseaux de distribution existants que sont les distributeurs, les partenaires et la vente directe.

## DÉBOUCHÉS EN ENTREPRISE

- Attaché.e Commercial
- Agent Commercial
- Conseiller.ère /Chargé.e de clientèle
- Animateur.trice des ventes
- Commercial.e web
- Prospecteur.trice



## LES + DE L'ESCOT

- ✓ Formateurs et intervenants professionnels dans leur domaine d'activité
- ✓ Séminaires et ateliers professionnels
- ✓ Job Dating, Remise des diplômes, Gala de fin d'année...

## 2 OPTIONS AUX CHOIX

- **LV2** : Une mise à niveau en langue étrangère permettant d'optimiser sa moyenne à l'Examen Officiel.
- **ENGAGEMENT ÉTUDIANT**



FORMATION  
BAC+2

# BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

## L'ESCCOT OFFRE LE KIT PRO !

**Pack Office** en ligne (Word, Excel, Powerpoint, Teams...)

**Ordinateur portable** : emprunt à l'année pour ceux qui n'en ont pas.

## VALIDATION DU DIPLÔME

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client,  
Diplôme d'État Niveau 5 (Bac +2).

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

2 BTS Blancs sur les deux années permettant de vous préparer à l'examen national piloté par le ministère de l'Éducation Nationale en fin de deuxième année de BTS. Centre Officiel d'Examen.

## PRÉREQUIS pour suivre la certification

- Titulaire d'un Baccalauréat ou d'une certification professionnelle de niveau 4.
- Candidature validée : Étude du dossier de candidature, tests, entretiens individuels et collectifs.

## STATUTS POSSIBLES

- **Alternance** : parcours de formation de 24 mois en alternance, en contrat de professionnalisation ou en apprentissage.
- **Initial** : parcours de formation de 24 mois en initial avec une convention de stage.
- **Parcours mixte** : Possibilité de faire la 1ère année en initial (stage) et de poursuivre en alternance (en contrat de professionnalisation ou en apprentissage pour la 2ème année).

## DURÉE & RYTHME de formation

- **Alternance** : 2 jours en centre & 3 jours en entreprise /semaine ( lundi - mardi)
- **Initial** : 2 à 3 jours de formation par semaine en centre avec des périodes de stage obligatoire.

## TARIFS de la formation

- En contrat d'apprentissage et en contrat de professionnalisation, la formation est financée par l'OPCO en fonction de l'entreprise, donc gratuit pour l'apprenant.
- Pour les demandeurs d'emploi : possibilité d'utiliser son CPF et d'avoir un financement par la région Bretagne sous conditions.
- En initial : 3 850euros / an

## MÉTHODES MOBILISÉES

- Formation en présentiel
- Un nombre d'heures en E-learning
- Plateforme E-learning: ESCCOT LINK
- Jeux de rôles, cas pratiques, dossiers professionnels
- Séminaires professionnels
- Accès à des mises à niveau

## LES CHIFFRES de performance 2023

- Taux de réussite général : 71%
- Taux de satisfaction moyen des candidats sur l'accompagnement de l'ESCCOT : 95%
- Taux de satisfaction moyen des étudiants (accueil et intégration / outils collaboratifs) : 86%

## ACCESSIBILITÉ aux personnes handicapées

- Locaux accessibles et places de parking dédiées
- Accompagnement personnalisé (aménagement du poste de travail, des examens, aides financières à l'achat de matériel avec l'Agefiph,...)
- Référent handicap : **M. Ludovic HAPDEY** (l.hapdey@groupe-esccot.fr)

## DIPLÔME D'ÉTAT de niveau 5

C'est un diplôme national de l'enseignement supérieur professionnel, délivré par l'État.  
Numéro RNCP : RNCP34030

## CONTACTS & INSCRIPTION

### Groupe ESCCOT

11, rue des Charmilles  
35510 CESSON-SÉVIGNÉ

02 99 83 44 83

contact@groupe-esccot.fr

[www.groupe-esccot.fr](http://www.groupe-esccot.fr)

@groupe\_esccot #ESCCOT



Je candidate  
en ligne

