

2
ans



Validé le 04/12/2024

BTS NDRC

FORMATION PAR ALTERNANCE

NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT



OBJECTIFS

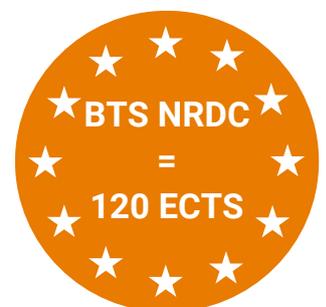
Le BTS NDRC forme à la création et au développement de clientèle par des plans de prospection. L'apprenti.e acquiert des compétences en communication, négociation, gestion de la relation client et utilisation des outils numériques. Il/elle apprend à analyser le marché, proposer des solutions commerciales et gérer simultanément plusieurs activités de relation client.

A l'issue de la formation, il est capable de prendre des décisions commerciales en tenant compte des usages du marché, de la politique de l'entreprise et des offres et pratiques de la concurrence.



EXEMPLES DE MÉTIERS

- Chargé.e d'affaires ou de clientèle,
- Conseillé.ère client à distance
- Animateur.ice commercial.e site e-commerce
- Chef.fe de secteur
- Animateur.rice réseau
- Conseille.re/vendeur.se à domicile
- Etc.



FORMATION

Première année : 18.5 semaines / Deuxième année : 20 semaines à 35h / semaine
1350 h de formation sur 2 ans

Rythme : à la semaine (entre 1 à 2 semaines de CFA par mois)

PROGRAMME DE LA FORMATION

UNITÉS DE FORMATION GÉNÉRALE	UNITÉS DE FORMATION PROFESSIONNELLE
Culture générale et expression	Relation client et négociation-vente
Culture économique, juridique et managériale	Relation client à distance et digitalisation
Anglais	relation client et animation de réseaux
Espagnol	Action professionnelle



PROFIL

Titulaire d'un :

- Bac STMG (Sciences et Technologies du Management et de la Gestion)
- Bac pro MCV (Métiers du Commerce et de la Vente)
- Bac Général



POURSUITE D'ÉTUDES

• Exemples :

- Licence pro mention commercialisation de produits et services
- Licence pro mention e-commerce et marketing numérique
- Licence pro mention technico-commercial



RECRUTEMENT

12 places disponibles en apprentissage

Admission sur dossier et entretien de motivation

> Pré-inscriptions en ligne sur notre site web www.esnd.bzh

Nous vous accompagnons dans la recherche d'entreprises et avons déjà sélectionné plusieurs partenaires.

CFA ANGÈLE MERICI
71 rue de Metz - 56000 VANNES
T. : 02 56 63 30 81 / contact.cfa@esnd.bzh
www.esnd.bzh

