



# Négociation et Digitalisation de la Relation Client

EN 2 ANS | EN ALTERNANCE

En collaboration avec APCRC

**Diplôme de l'Éducation nationale**  
niveau 5

RNCP 38368 - NSF 312

## Les perspectives professionnelles :

Secteurs : Entreprises de toutes tailles et de tous secteurs ayant une activité commerciale

Métiers : Téléconseiller, conseiller client à distance, commercial, conseiller commercial, animateur réseau

## Les activités principales visées par la formation :

Le titulaire du BTS NDRC doit être capable de :

Développer les **techniques de vente et de négociation** en face à face, à distance, en e-commerce et en réunion

Cibler et prospecter la **clientèle potentielle**

**Contribuer à l'animation** de la relation client dans sa dimension omnicanale

Gérer son activité, **s'organiser**

**Exploiter et mutualiser** l'information commerciale

**Développer et animer** un réseau de partenaires, de VDI et distributeurs

**Gestion** de l'e-relation client et de la **vente e-commerce**



## Compétences visées :

- Maîtriser les techniques de vente et BtoB, en BtoC, en face à face et à distance
- Adapter les solutions commerciales aux cibles clients / prospects
- Mettre en œuvre les techniques de prévision des ventes et indicateurs de performance commerciale
- Organiser et exploiter l'information commerciale, enrichir le système d'information
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un événement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale
- Maîtriser la relation omnicanale
- Maintenir la visibilité digitale et développer les ventes en e-commerce
- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- Développer et animer un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe
- Respecter les contraintes de la langue écrite et s'adapter à une situation d'échange
- Développer une culture économique, juridique et managériale nécessaire à la compréhension des enjeux et défis de l'entreprise

## Modalités d'accès :

- Pré-requis : être titulaire d'un bac ou d'un titre de niveau 4
- S'inscrire aux sessions d'informations et d'inscriptions sur notre site internet, par téléphone ou par mail.
  - Entretien individuel de motivation
  - Tests écrits
- Parcours d'accompagnement à la recherche d'entreprise

## Organisation et lieu de la formation :

- Septembre 2024 à juin 2026**
- 65% du temps en entreprise, 35% en formation sur 24 mois de contrat**
- 1351 heures de formation dont 259 heures en e-learning à distance**
- Lieu** : 13 allée des anciennes serres - 86280 Saint-Benoît *locaux accessibles au public en situation de handicap*
- Effectif** : maximum 35

## Statut et financement

- En alternance** : Salarié en contrat d'apprentissage ou contrat de professionnalisation
- Titre accessible dans le **cadre d'une VAE** - Validation des Acquis de l'Expérience [www.vae.gouv.fr](http://www.vae.gouv.fr)

**Tarifs disponibles à la demande auprès du service relation entreprises**

## Le programme et les modalités d'évaluation

Matières		Épreuves et coefficients
<b>Culture générale et expression</b>	84h	Écrit de 4 h - coef 3
<b>Anglais</b>	91h	30 min (préparation) + 30 min - coef 3
<b>CEJM (Culture économique, juridique et managériale)</b>	140h	Écrit de 4 h - coef 3
<b>CEJM appliquée</b>	35h	
<b>Relation client et négociation/vente</b>	210h	40 min (préparation) + Oral 1h - coef 5
• Développement de clientèle		
• Négociation, vente et valorisation de la relation client		
• Animation de la relation client		
<b>Relation client et négociation/vente</b>	210h	40 min (préparation) + Oral 1h - coef 5
• Veille et expertise commerciale		
<b>Relation client à distance et digitalisation</b>		
• Développement de clientèle		
<b>Relation client à distance et digitalisation</b>	182h	Épreuve écrite 3h + Pratique 40 min - coef 4
• Gestion de la relation client à distance		
• Gestion de la e-relation client		
<b>Relation client et animation de réseaux</b>	140h	Oral 40 min - coef 3
• Animation de réseaux de distributeurs		
• Animation de réseaux de partenaires		
<b>Atelier de professionnalisation</b>	168h	
<b>Remise à niveau en orthographe avec le "Projet Voltaire"</b>	59h	
<b>Atelier de formation en e-learning (en présentiel)</b>	70h	
<b>Préparation aux examens (BTS Blanc)</b>	70h	
<b>Séminaire de rentrée</b>	14h	
<b>Méthodes et outils d'efficacité professionnelle</b>	53h	
<b>Spécialisation e-RC</b>	35h	
<b>Total formation</b>	<b>1351h</b>	

Le détail de la formation en présentiel et en e-learning est décrit dans le Protocole Individuel de Formation remis en amont du parcours.

## Les atouts

- un parcours validé par un diplôme reconnu par l'Etat de niveau Bac + 2
- un parcours professionnalisant avec des formateurs et des intervenants professionnels experts dans les domaines animés
- une méthode pédagogique active et participative, des conférences et interventions, des visites d'entreprises
- un accompagnement et un suivi à la réalisation des missions en entreprise
- une préparation aux examens écrits et oraux
- une formation au cœur de la relation client notamment avec l'Association pour la Promotion des Compétences de la Relation Client (APCRC)
- une remise à niveau en orthographe avec le projet Voltaire
- une formation en e-learning permettant l'individualisation du parcours
- notre référente handicap oriente et accompagne les personnes en situation de handicap selon leurs besoins.

## Pour les candidats

En amont du parcours, l'ESA propose un parcours d'accompagnement à la recherche d'entreprise et un suivi personnalisé : ateliers collectifs et individuels sur les techniques et méthodes de recherche, sur le projet professionnel, séance de coaching



## Pour les entreprises



En amont du parcours, l'ESA organise des job-dating, des mises en relation ciblées avec des profils d'étudiants correspondant aux postes recherchés

