

BTS NDRC

NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

FORMATION EN ALTERNANCE
NIVEAU V - BAC +2

DURÉE : 2 ANS - 1 350 h.



RYTHME

Formation dispensée en alternance, en présentiel sur une durée hebdomadaire basée sur 35h.

2 jours à l'ISCB / 3 jours en entreprise

PROGRAMME

- ▶ Culture et expression
- ▶ Anglais
- ▶ Culture économique, juridique et managériale avec 6 thèmes : l'intégration de l'entreprise dans son environnement, la régulation de l'activité économique, l'organisation de l'activité économique, l'impact du numérique sur la vie de l'entreprise, la mutation du travail, les choix stratégiques de l'entreprise.
- ▶ Relation client et négociation-vente
- ▶ Relation client à distance et digitalisation
- ▶ Relation client et animation réseau
- ▶ Atelier de professionnalisation

MÉTHODES & ÉVALUATIONS

- ▶ Cours magistraux, exposés, mises en situation
- ▶ Travaux pratiques et ateliers
- ▶ Groupes complets et demi-groupes
- ▶ Suivi individualisé de la Relation Centre / Entreprise
- ▶ Évaluations semestrielles écrites et orales, examens blancs, examen final

DÉBOUCHÉS

- ▶ **Exemples de métiers** : Chargé(e) de clientèle, commercial(e) sédentaire, animateur(trice) des ventes / réseau, attaché(e) commercial(e), responsable de secteur, courtier / négociant(e)...
- ▶ Exemples de poursuites d'étude : Licence Professionnelle Commerce, Licence de gestion, écoles de commerce et de gestion Licence MATIC...

Préparez-vous aux métiers de
LA RELATION CLIENT

Détails sur iscb.fr/ndrc

Pour toute question relative aux difficultés particulières nécessitant un accompagnement, contactez "referent.handicap@iscb.fr"

58 rue Georges Delpérier, 37000 Tours
02 47 76 40 80 • iscb@iscb.fr • iscb.fr



OBJECTIFS

- ▶ Vendre et gérer la relation client
- ▶ Gérer et animer les réseaux
- ▶ Organiser et manager l'activité commerciale
- ▶ Mettre en œuvre la politique commerciale



PRÉREQUIS

- ▶ Être titulaire d'un bac ou d'un diplôme niveau 4
- ▶ Contrat d'apprentissage : avoir entre 17 ans et 29 ans
- ▶ Contrat de professionnalisation : être demandeur d'emploi, pas de limite d'âge

MODALITÉS & INSCRIPTIONS

- ▶ Rentrée en septembre
- ▶ Préinscription sur Parcoursup ou sur le site de l'ISCB : iscb.fr/preinscription
- ▶ Inscription sur dossier et entretien de janvier à août.
- ▶ Délai pour signer un contrat d'alternance à partir du début de la formation : 3 mois (un accompagnement pour la recherche d'entreprise est proposé)

TARIFS

Formation en alternance sans frais pour l'alternant et 0 reste à charge pour l'entreprise.

- ▶ **Dispositif apprentissage** : Tarification selon le niveau de prise en charge dans le référentiel publié par **France Compétences**.
- ▶ **Dispositif contrat de professionnalisation ou Pro-A** : Tarification selon le niveau de prise en charge de l'OPCO concerné.