

# Négociation et Digitalisation de La Relation Client

EN 2 ANS | EN ALTERNANCE

Titre  
d'État  
niveau 5

RNCP 34030 - NSF 312

## Les perspectives professionnelles :

**Secteurs :** Toute forme d'organisation : artisanale, commerciale ou industrielle, associative, publique proposant des biens ou des services dès lors qu'une démarche commerciale est mise en œuvre

**Métiers :** Commercial, conseiller commercial, marchandiseur, animateur réseau, conseiller, vendeur à domicile, commercial web e-commerce, technico commercial, conseiller client à distance

## 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 ou à distance

**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

Gérer l'**e-relation client** et la vente en **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 de recrutement 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 2023 à juin 2025**
- **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)

**Tarif disponible  
sur [esa-poitiers.fr](http://esa-poitiers.fr)**

# Le programme et les modalités d'évaluation

Matières		Épreuves et coefficients
<b>Culture générale et expression</b>	84h	Ecrit de 4 h - coef 3
<b>Anglais</b>	91h	30 min (préparation) + 30 min - coef 3
<b>Culture Economique Juridique et Managériale (CEJM)</b>	140h	Ecrit de 4 h - coef 3
<b>CEJM appliquée</b>	35h	
<b>Relation client et négociation / vente</b>	210h	40 min de préparation + Oral 1h - coef 5
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Développement de clientèle</li> <li>• Négociation, vente et valorisation de la relation client</li> <li>• Animation de la relation client</li> <li>• Veille et expertise commerciale</li> </ul>		
<b>Relation client à distance et digitalisation</b>	182h	Ecrit de 3h + épreuve pratique de 40 minutes - coef 4
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion de la relation client à distance</li> <li>• Gestion de la e-relation client</li> <li>• Gestion de la vente e-commerce</li> </ul>		
<b>Relation client et animation de réseaux</b>	140h	Oral 40 min - coef 3
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Animation de réseaux de distributeurs</li> <li>• Animation de réseaux de partenaires</li> <li>• Animation de réseaux de vente directe</li> </ul>		
<b>Ateliers de professionnalisation</b>	140h	
<b>Remise à niveau en orthographe avec le "Projet Voltaire"</b>	59h	
<b>Projet pédagogique</b>	35h	
<b>Préparation aux examens (BTS Blanc)</b>	70h	
<b>Séminaires de rentrée et de cohésion</b>	14h	
<b>Méthodes et outils d'efficacité professionnelle</b>	63h	
<b>Business game</b>	14h	
<b>Bureautique</b>	74h	
<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.

blue-com.fr - Mise à jour 11/2022

## + 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 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 de candidats correspondant aux postes recherchés



### ÉSA x TALIS / CAMPUS POITIERS

13 Allée des Anciennes Serres  
F-86280 SAINT-BENOÎT  
T. 05 49 38 08 38  
accueil-afc@talis-bs.com / [esa-poitiers.fr](http://esa-poitiers.fr)

Pour rejoindre nos campus,  
téléchargez l'application

