

# BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC)

Diplôme d'État délivré par l'Éducation Nationale

**Prérequis :** Titulaire d'un Bac (toute section). Admission sur dossier, tests et entretien ou sur Parcoursup.

**Objectifs de la formation :** Acquérir les techniques de commercialisation, de relation clientèle, depuis la prospection à la fidélisation, en intégrant les nouvelles technologies numériques et outils de communication digitale.

**Aptitudes :** Commerciale. Négociation. Digitale.

**Compétences :** Commerce. Marketing. Négociation. Prospection. Management. Anglais.

**Durée :** 1350 heures à raison de 1 semaine de cours toutes les 3-4 semaines sur 2 ans (dont 150 h de plateforme pédagogique).

**Rentrées :** consultables sur [www.isct.fr](http://www.isct.fr).

**Tarifs :** voir [www.isct.fr](http://www.isct.fr) (gratuit pour le stagiaire en contrat d'apprentissage, financé par l'OPCO et/ou l'entreprise).

**Méthodes mobilisées :** Plateforme pédagogique. Cours en présentiel. Etudes de cas et projet en travaux dirigés.

**Modalités d'évaluation :** Contrôle continu, BTS blanc, examens finaux.

**Accessibilité :** A 200 mètres du métro et des bus dans le quartier d'affaires de Basso Cambo. Places (limitées) de parking gratuit sur place. Accessible aux personnes en situation de handicap.

**Débouchés professionnels :** Commercial(e). Chargé(e) clientèle. Conseiller E-Commerce. Promoteur / animateur des ventes. Représentant(e) / attaché(e) commercial(e).

**Statut :** Contrat d'apprentissage ou de professionnalisation de 2 ans.

## PROGRAMME

### Matières Générales

#### U1 : Culture Générale et Expression

(Epreuve écrite de 4h – coefficient 3)

- Amélioration de l'expression écrite et orale. Rédaction de rapport et de synthèse de documents. Exposé

#### U2 : Langue Vivante (Anglais)

(Epreuve orale de 30 min – coefficient 3)

- Expression écrite et orale dans l'environnement économique et commerciale

#### U3 : Culture Economique, Juridique et Managériale

(Epreuve écrite de 4h – coefficient 3)

- Economie générale : Les fondamentaux et les régulations économiques dans le contexte mondial
- Management d'entreprise : stratégique et opérationnel, management des ressources humaines
- Droit : le cadre juridique de l'entreprise, droit civil, droit social, droit des affaires

### Matières professionnelles

#### U4 : Relation Client et Négociation-Vente

(Epreuve orale de 1h + 40 min – coefficient 5)

- Communication dans la relation professionnelle
- Développement de la clientèle
- Négociation, vente et valorisation de la relation client
- Animation de la relation client
- Veille et expertise commerciale

#### U5 : Relation Client à Distance et Digitalisation

(Epreuve écrite de 3h + épreuve pratique 40 min – coefficient 4)

- Gestion de la relation Client à distance
- Gestion de la e-relation client
- Gestion de la vente en e-commerce

#### U6 : Relation Client et Animation de réseaux

(Epreuve orale de 40 min – coefficient 3)

- Animation de réseaux de distribution
- Animation de réseaux de partenaires
- Animation de réseaux de vente directe

HEY, TU FAIS QUOI L'ANNÉE PROCHAINE ?

JE CONTINUE MON ALTERNANCE À L'ISCT

**Institut Supérieur de Commerce de Toulouse**

1 Impasse Marcel Chalard

Technoparc Basso Cambo Batiment 3 - 31100 Toulouse

Tél. : 05 34 47 01 19 | [admissions@isct.fr](mailto:admissions@isct.fr)

[www.isct.fr](http://www.isct.fr)

Raison sociale : ADEFI Formation

# Alternance

