



Chambre
de **Métiers**
et de l'**Artisanat**
BRETAGNE



➔ BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Clientèle

➔ Commercial généraliste

Le titulaire du BTS est un commercial généraliste expert de la relation client considérée sous toutes ses formes (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité.

Il communique et négocie avec les clients, exploite et partage les informations, organise et planifie l'activité, met en œuvre la politique commerciale.

Il contribue ainsi à la croissance du chiffre d'affaires de l'entreprise. Pour mener à bien les missions qui lui sont confiées, il doit maîtriser les nouvelles technologies de l'information et de la communication (réseaux sociaux, forums, blogs,...).

➔ Objectif de la formation

Le titulaire du BTS NDRC est capable de :

- gérer la relation client dans sa globalité et sous toutes ses formes : en présentiel, à distance, e-relation ;
- prendre en charge de la prospection et de la fidélisation d'un portefeuille de clients ;
- contribuer à la croissance du chiffre d'affaires de l'entreprise ou du service, dans le respect de la politique commerciale.

➔ Contenu de la formation

Enseignements Généraux : Culture et expression française, Anglais, Culture économique, juridique et managériale.

Enseignements techniques et professionnels : Relation client et négociation-vente, Relation client à distance et digitalisation, Relation client et animation des réseaux, Atelier de professionnalisation, Culture numérique commerciale.

Intervenants : Professeurs du CFA.

➔ Modalités d'organisation

- 1ère année : 19 semaines de cours théoriques et pratiques au CFA
2ème année : 20 semaines de cours théoriques et pratiques au CFA
- 35 heures par semaine de cours
 - 5 semaines de congés payés par an



Campus
Ploufragan



Prérequis
Etre titulaire d'un niveau 4 validé (Bac général, professionnel, technologique)



Public
Candidats ayant achevé un premier parcours d'étude et répondant aux prérequis



Accès
Fiche de candidature



Durée
Parcours en 2 ans



Validation
Diplôme inscrit au RNCP* : BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Clientèle. Niveau 5



Type de contrat
Alternance



Frais formation
Formation gratuite.
Frais annexes : repas, nuitées, premier équipement.

Qualités & Profils requis

- Avoir une bonne présentation et une facilité d'élocution
- Avoir un bon relationnel, avoir l'esprit d'équipe, être persuasif et avoir le goût du challenge
- Être autonome, avoir le sens des responsabilités
- Respect du client, goût de la négociation
- Être organisé, méthodique
- Avoir de bonnes capacités d'adaptation

Entreprises conseillées

- Les entreprises de service comme les assurances, les banques, les agences immobilières, les agences d'intérim...
- Entreprises d'e-commerce
- Entreprises de distribution spécialisée (cuisiniste, concession automobile, ...)

Nous consulter

Accessibilité aux personnes handicapées

Nous consulter

Moyens techniques

La formation se déroule en :

- Cours théoriques
- Analyses et études de situations professionnelles
- Salles de cours équipées en moyens numériques
- Centre de Ressources multimédias.

Modalités pédagogiques/évaluation

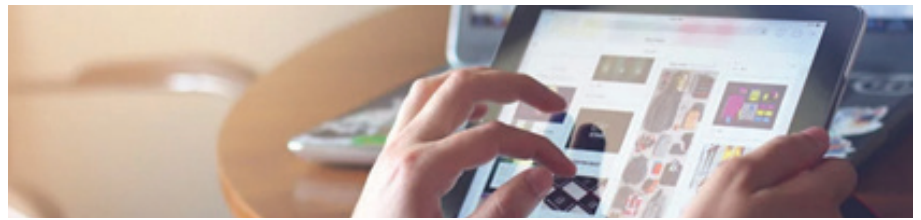
- Epreuves en Contrôle en Cours de Formation (CCF).
- Livret d'apprentissage.
- Visite en entreprise.
- Séances de tutorat (Accompagnement individualisé).
- Bulletins semestriels avec avis de l'équipe pédagogique.

Poursuites d'études

Le BTS a pour premier objectif l'insertion professionnelle.

Perspectives professionnelles

Il peut devenir technico-commercial, animateur commercial site e-commerce, chargé d'affaires ou de clientèle, vendeur, responsable d'équipe, représentant, responsable de secteur, responsable e-commerce, superviseur.



Contactez le CFA de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Bretagne

Campus de Ploufragan

Campus de l'Artisanat & des Métiers - 22440 PLOUFRAGAN
02 96 76 27 27 - cfa.ploufragan@cma22.fr
www.cma22.bzh

Campus de Auceleuc

La Croix Fresche Blanc - 22100 AUCALEUC
02 96 76 27 37 - accueil.dinan@cma22.fr
www.cfa-cotesdarmor.fr

Campus de Quimper

24 route de Cuzon - 29000 QUIMPER
02 98 76 46 35 - cfa@cma29.fr
www.campusdesmetiers29.bzh

Faculté des Métiers - Campus de Bruz

Rue des Frères Mongolfier - 35170 BRUZ
02 99 05 45 45 - facmet@fac-metiers.fr
www.fac-metiers.fr

Faculté des Métiers - Campus de Saint-Malo

68 avenue de Marville - 35400 SAINT-MALO
02 99 05 45 55 - facmetiers@cma-rennes.fr
www.fac-metiers.fr

Faculté des Métiers - Campus de Fougères

37 boulevard de Grosly - 35300 FOUGERES
02 99 94 58 85 - fougères-secretariat@cma-rennes.fr
www.fac-metiers.fr

Campus de Vannes

Boulevard des Iles - 56000 VANNES
02 97 63 95 10 - cfa@cma-morbihan.fr
www.cma56.bzh