



CAMPUS  
DES MÉTIERS  
ET DES  
QUALIFICATIONS  
Relation client 3.0  
Hauts-de-France

Lille

"Un état d'esprit"



## BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

*Le titulaire de ce BTS est un commercial généraliste capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités et dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle. C'est un expert de la relation client qui sait gérer de multiples points de contacts (en présentiel, à distance, e-relation).*

*Il accompagne le client tout au long du processus commercial (conseils, prospection, animation, négociation). Dans le cadre d'une stratégie omnicanal, cet accompagnement se fait directement par un usage accru des sites web, des applications et des réseaux sociaux (forums, blogs, ...) ou via un réseau de partenaires.*

### Perspectives

#### Professionnelles

Les emplois relèvent de la fonction commerciale :

- **Domaine de la relation client** : commercial terrain, négociateur, chargé de clientèle, conseiller commercial, vendeur à domicile, ambassadeur.
- **Domaine de la relation client digitalisée** : commercial web e-commerce, conseiller client à distance, technicien de la vente à distance de niveau expert, téléconseiller.
- **Domaine de l'animation de réseaux** : animateur réseau, animateur des ventes, animateur commercial site e-commerce, assistant responsable e-commerce, chef de secteur e-marchandiseur e-commerce.

**Les activités peuvent être** : lancer un nouveau produit ou service, analyser et évaluer les clientèles (potentiel rentabilité et risque), élaborer et mettre en œuvre un plan de prospection physique ou digitalisé, concevoir une communication commerciale digitalisée, préparer une offre commerciale, préparer la négociation par la collecte et l'analyse d'informations, animer un réseau de partenaires.

**Environnement technologique** : la digitalisation de la relation client nécessite le recours à des équipements numériques fixes et nomades permettant l'exploitation d'applications (plateformes e-commerce, e-publication, traitement d'images et de vidéos) de logiciels (PGI, CRM) et l'accès aux réseaux sociaux.

#### Poursuite d'études

Les étudiants peuvent intégrer le monde professionnel à l'issue du BTS ou poursuivre leurs études en licence LMD, avec l'IMMD ou licence professionnelle, en école spécialisée ou en école supérieure de commerce par le biais des admissions parallèles.

### Contenu de formation découpé en blocs de compétences

**BLOC 1** : Relation Client et Négociation Vente

**BLOC 2** : Relation Client à Distance et Digitalisation

**BLOC 3** : Relation Client et Animation de Réseaux

**BLOC 4** : Culture Générale et expression

**BLOC 5** : LV1 : Anglais

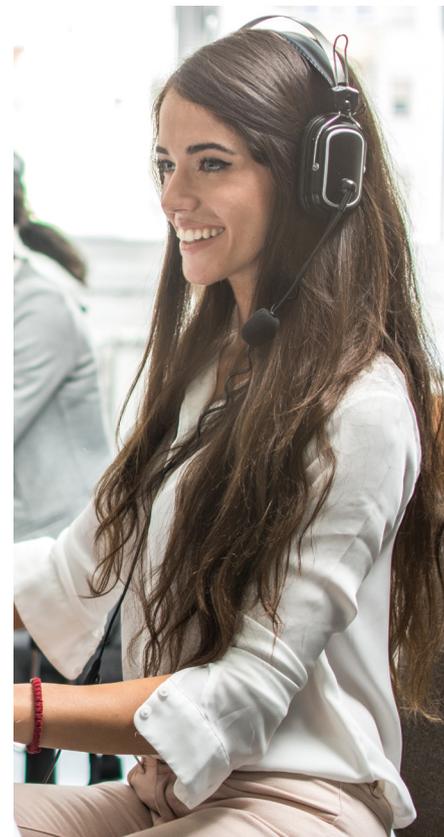
**BLOC 6** : Culture économique, juridique et managériale

**BLOC 7** : LV2 en option : Allemand, Arabe, Espagnol, Italien, Néerlandais

## EXAMEN – Diplôme d'Etat

	Coef.	Durée	Forme
<b>Épreuves</b>			
E1 Culture générale et expression	3	4h	PE
E2 Communication en langue vivante étrangère	3	30mn + 30mn	PO
E3 Culture économique juridique et managériale	3	4h	PE
E4 Relation client et négociation vente	5	40mn + 1h	CCF
E5 Relation client à distance et digitalisation	4	3h + 40 mn	PE + pratique
E6 Relation client et animation de réseaux	3	40 mn	CCF
EF1 LV2 (épreuve facultative orale)		20mn	PO

PE : épreuve ponctuelle écrite - CCF : contrôle en cours de formation - PO : épreuve ponctuelle orale



## 5 bonnes raisons de choisir le BTS NDRC à GASTON BERGER

- D'excellents taux de réussite à l'examen
- Une équipe pédagogique disponible, exigeante et engagée
- Des relations solides avec de nombreuses entreprises
- Des partenariats avec les Universités et les Écoles de commerce
- L'esprit Campus

## GASTON BERGER VOUS FORME...

### Sous statut scolaire Étudiant

30 heures de cours par semaine  
en 1<sup>ère</sup> et 2<sup>e</sup> années.  
16 semaines de stage  
sur les deux années.

### Je m'inscris parcoursup.fr

Pour tout renseignement

Tél : 03 20 49 31 59

[bts.ndrc@gastonberger.fr](mailto:bts.ndrc@gastonberger.fr)

### Sous statut d'alternant Contrat d'apprentissage ou Contrat de professionnalisation

2 jours en formation (soit 14h semaine)  
3 jours en entreprise  
Durée moyenne : 1200h sur 24 mois  
modulables en fonction du parcours antérieur.

Dès janvier, nous vous accompagnons  
dans votre recherche d'entreprises.

### Je candidate alternance@gastonberger.fr

Pour tout renseignement

Tél : 06 78 49 18 68

*Il est conseillé aux candidats de s'inscrire sur Parcoursup, sur les deux voies de formation.*



Université  
des Compétences  
Habitat

