



une école du groupe

**PIGIER**   
Performance

L'école des métiers de l'entreprise



# BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

DIPLÔME D'ÉTAT DE NIVEAU III

LE OU LA TITULAIRE D'UN BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT EST À L'INTERFACE ENTRE L'ENTREPRISE ET SON MARCHÉ.

## LES MISSIONS

Le ou la commercial-e doit posséder une véritable culture numérique, inscrire son activité dans une logique de réseau et gérer la relation commerciale dans sa globalité, depuis la prospection jusqu'à la fidélisation. Commercial-e généraliste, il ou elle doit être capable d'exercer dans tout secteur d'activité, tout type d'organisation et avec tout type de clientèle et est un expert de la relation client sous toutes ses formes.

## MODALITÉS D'ADMISSION

Toute personne ayant validé son baccalauréat. L'admission à l'ESGM se fait après un examen du dossier scolaire et un entretien individuel de motivation avec la Direction de l'établissement.

## APRÈS LE BTS

### Travailler dans différentes structures

- Grande distribution
- Commerces spécialisés
- Cabinets d'assurance, prévoyance
- Agences immobilières

### Poursuite d'études :

- Bachelor Gestionnaire Ressources Humaines
- Bachelor Responsable du développement commercial
- École de commerce
- Tout type de Licence

## L'ORGANISATION DES COURS

La formation est dispensée en alternance (2 jours en cours / 3 jours en entreprise).

Dans l'entreprise, l'employeur désigne un tuteur, chargé de suivre les activités de l'alternant pendant toute la durée du contrat de professionnalisation.

L'ESGM s'engage à donner à l'étudiant la formation nécessaire pour le préparer dans les meilleures conditions à l'examen. En contrepartie, l'étudiant s'engage à assister à l'ensemble des cours et des épreuves de contrôle (les absences doivent être justifiées par écrit).

Les bulletins de notes sont établis semestriellement et transmis au chef d'entreprise.

## POURQUOI CHOISIR L'ESGM

### LE RÉSEAU

80% Des étudiants sont placés dans notre réseau d'entreprises

### LES DÉBOUCHÉS

88% Trouvent un emploi dans les 6 mois suivant la formation

### LA RÉUSSITE

90% C'est le taux de réussite de nos alternants

### L'ACCOMPAGNEMENT

100% Bénéficient d'un accompagnement personnalisé

**CONTACT :** CAMPUS 19 ALLÉE GLÜCK - MULHOUSE - 03 89 66 09 01  
contact@esgmformation.com | www.esgmformation.com



# BTS NDRC

## NÉGOCIATION DIGITALISATION RELATION CLIENT

### COMPÉTENCES - ENSEIGNEMENTS ET PROFESSIONNELS



une école du groupe



L'école des métiers de l'entreprise

#### Relation client et négociation-vente

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

#### Relation client à distance et digitalisation

- Vente à distance et accompagnement du client.
- Gestion de la e-relation et de la vente en e-commerce.
- Développement et animation de la relation en e-commerce.

#### Relation client et animation de réseaux

- Contribution à l'implantation et la promotion de l'offre aux distributeurs.
- Animation de réseaux de partenaires.
- Création et animation d'un réseau de vente directe.

#### Savoirs associés

- Savoirs associés.
- Marketing.
- Communication.
- Négociation.
- Management.
- Gestion commerciale.
- Statistiques.
- Savoirs technologiques/web.
- Culture digitale.
- Savoirs juridiques/rédactionnels.

## ENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

#### Culture générale et expression

- L'objectif est de rendre les étudiants aptes à une communication efficace dans la vie courante et dans la vie professionnelle à tous les niveaux : relation dans l'entreprise et à l'extérieur, relations avec la clientèle ou la hiérarchie. Le but est aussi d'améliorer l'expression écrite et orale, de façon à rendre les candidats capables de rédiger rapports et notes de synthèse, et de faire des exposés sur des sujets d'actualité.

#### Langue vivante étrangère

- Compréhension écrite de documents en lien avec le domaine professionnel. Compréhension orale. Expression orale en continu ou en interaction. Evaluation du niveau B2 des activités langagières à l'oral.

#### Culture économique, juridique et managériale

- L'intégration de l'entreprise dans son environnement. La régulation de l'activité économique. L'organisation de l'activité de l'entreprise.
- L'impact du numérique sur la vie de l'entreprise. Les mutations du travail. Les choix stratégiques de l'entreprise.

Épreuves	Forme	Durée	Coeff.
Culture générale et expression	Écrite	4h	3
Communication en langue vivante étrangère	Orale	30 min + 30 min	3
Culture économique, juridique et managériale	Écrite	4h	3
Relation client et négociation vente	Orale	40 min + 1h	5
Relation client à distance et digitalisation	Écrite et Pratique	3h + 40 min	4
Relation client et animation de réseaux	Orale	40 min	3
Communication en langue vivante étrangère (facultative)	Orale	20 min	

## CONTACT :

CAMPUS 19 ALLÉE GLÜCK - MULHOUSE - 03 89 66 09 01  
contact@esgmformation.com | www.esgmformation.com

