



BAC+2 | BTS | NIVEAU 5 | 120 ECTS

ALTERNANCE | APPRENTISSAGE | ÉTUDIANT | CPF



## BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT - OPTION FACULTATIVE : UNIVERS DU SPORT

Diplôme homologué par l'État - Niveau 5 - Dispensé par E2SE Management

Le titulaire du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client est un commercial généraliste, capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités et dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle (B to B, B to C, B to G). Le technicien supérieur NDRC est un expert de la relation client considérée sous toutes ses formes (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité.

Dans le cadre d'une stratégie omnicanal, il sait gérer de multiples points de contact pour installer une plus grande proximité avec les clients ; sa capacité à traduire leurs exigences de plus en plus élevées en solutions adaptées lui permet d'instaurer des relations durables de confiance. Il doit désormais asseoir, développer, accompagner et optimiser la valeur à vie des différents segments visés.

En lien direct avec le client, le titulaire du BTS NDRC est un vecteur de communication interne et externe. Il intervient également dans la chaîne de valeur de ses clients pour favoriser leur développement.

■ **Les activités du titulaire du BTS NDRC sont regroupées au sein de trois grands pôles couvrant les différentes formes de relation client :**

- Relation client et négociation-vente
- Relation client à distance et digitalisation
- Relation client et animation de réseaux

Leur mise en oeuvre peut varier selon la taille, l'organisation des entreprises, les processus commerciaux, la nature et la complexité des produits ou des services commercialisés.

■ **OBJECTIFS**

Dans le cadre d'une stratégie omnicanal, vous saurez :

- Gérer de multiples points de contact pour installer une plus grande proximité avec vos clients
- Traduire les exigences de plus en plus élevées de vos clients en solutions adaptées ce qui vous permettra d'instaurer des relations durables de confiance.

## PROGRAMME DE LA FORMATION

### Enseignement Professionnel

■ **RELATION CLIENT ET NÉGOCIATION-VENTE**

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

■ **RELATION CLIENT À DISTANCE ET DIGITALISATION**

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

■ **RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX**

- Animation de réseaux de distributeurs et partenaires
- Vente directe

■ **ATELIER DE PROFESSIONNALISATION**

- Expérimenter des techniques et des pratiques professionnelles
- Être accompagné dans son développement professionnel

■ **CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION**

- Appréhender et réaliser un message écrit
- Communiquer oralement

■ **CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE**

- Analyser des situations professionnelles, exploitation de bases documentaires, proposition de solutions argumentées
- Établir des diagnostics préparant la prise de décision stratégique
- Exposer ses analyses et propositions de manière cohérente et argumentée

■ **COMMUNICATION EN LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE**

- Compréhension de documents écrits et de l'oral
- Production et interactions écrites et orales

■ **OPTION FACULTATIVE : UNIVERS DU SPORT**

- Marketing du sport
- Connaissance et distribution des produits sportifs
- Animation et promotion d'un point de vente
- Organisation d'un événement sportif
- Approche économique et juridique de l'univers du sport
- Sport et média
- Stratégie E-commerce du sport / Digital
- Analyse du marché du sport

*Placer l'entreprise au cœur de la formation*

[www.e2se.fr](http://www.e2se.fr)

## ADMISSION

### Condition d'accès

- Bac général, technologique ou professionnel, DAEU et/ou expérience professionnelle de 3 années.

### Inscription

- Sur dossier + entretien
- Dossier téléchargeable sur e2se.fr

### Accompagnement

- Définition de votre projet professionnel
- Ateliers de Techniques de Recherche d'Entreprise
- Coaching

## STATUTS DE LA FORMATION

- **Contrat de professionnalisation | Contrat d'apprentissage - Alternance**  
2 jours de cours et 3 jours en entreprise
- **Formation initiale - Étudiant**  
Cours et période de 16 semaines de stage en entreprise
- **Compte Personnel de Formation (CPF)**  
Cours à temps partiel sur 2 ans (2 jours de cours / semaine et 80 jours de stage)

## OUTILS PÉDAGOGIQUES

- Cours en présentiel
- E-learning : 7speaking, Voltaire, ENI, EBP...
- Équipements informatiques, vidéo-projecteurs

## ET APRÈS ?

- Vendeur - Représentant - Commercial terrain  
Négociateur  
Chargé d'affaires ou de clientèle  
Technico-commercial  
Conseiller clientèle  
Animateur commercial site e-commerce  
Assistant responsable e-commerce  
Commercial e-commerce  
Commercial web-e-commerce  
Chef de secteur
- Poursuite vers BAC+3 Responsable de Développement et Pilotage Commercial
- Poursuite BAC+5 Manager Marketing et de la Performance Commerciale

## DURÉE DE LA FORMATION

- La formation est dispensée sur 2 ans

## FRAIS DE FORMATION

- **4050€/ an** (hors frais de dossier, ce tarif inclut les frais de dossier, formations à distance, outils pédagogiques, compte Adobe, Office 365 ...)

## RÈGLEMENT D'EXAMEN

	Coefficient	Forme	Durée
E1 / Culture générale et expression	3	écrit	4 h
E2 / Communication en Langue vivante étrangère	3	oral	30 mn*+ 30 mn
E3 / Culture économique, juridique et managériale	3	écrit	4 h
E4 / Relation client et négociation-vente	5	oral	40 mn* + 1h
E5 / Relation client à distance et digitalisation	4	épreuve écrite + épreuve pratique	3h + 40 mn
E6 / Relation client et animation de réseaux	3	oral	40 mn
Épreuve facultative / Langue vivante étrangère 2		oral	20 mn + 20 mn

Votre réussite, notre projet !



BAC+2 - BTS | BAC+3 - BACHELORS | BAC+5 - MASTÈRES  
ALTERNANCE | APPRENTISSAGE | ÉTUDIANT | CPF  
Formations reconnues par l'État

contact@e2se.fr

4 rue des Mouettes  
14000 CAEN  
Tél. 02 31 53 30 30



www.e2se.fr