BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Bac+2 RNCP

Nos formations

2024-25

Bac | Bac+1 | Bac+2 | Bac+3 | Bac+4 | Bac+5

Ressources Humaines

- **Assistant Ressources Humaines** — Formation en un an qui délivre un bac+2 →
- **BTS SAM : BTS Support à l'Action Managériale**
- **Bachelor Ressources Humaines**
- **Mastère Direction des Ressources Humaines**

Marketing & Communication

- **Bachelor marketing & communication digitale** — Accessible aussi en 3e année après l'obtention d'un bac+2 →
- **Mastère stratégies marketing & communication digitale**

Commerce

- **Négociateur Technico Commercial** — Formation en un an qui délivre un bac+2 →
- **BTS SAM : Support à l'Action Managériale**
- **BTS Gestion de la PME**
- **BTS MCO : Management Commercial Opérationnel**
- **BTS NDRC : Négociation et Digitalisation de la Relation Client**
- **Bachelor Chef de Projet Innovation** *ANNÉE 1 & 2*
- **Bachelor développement commercial** *SPÉCIALITÉ COMMERCE INTERNATIONAL*
- **Bachelor Chef de Projet Innovation** *ANNÉE 3*
- **Mastère Business Development** *SPÉCIALITÉ COMMERCE INTERNATIONAL*
- **Mastère Entrepreneuriat & Innovation** *SPÉCIALITÉ MANAGEMENT ET STRATÉGIE D'ENTREPRISE*

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Vous êtes communicatif, innovant et passionné par le numérique ? Vous voulez être au premier plan de la relation client à l'ère du digital ? Vous aspirez à un rôle dynamique où la négociation et la communication digitale sont clés ?

Ce BTS ouvre la porte à de nombreuses opportunités professionnelles telles que conseiller clientèle, chargé de clientèle, responsable e-commerce, manager de l'unité commerciale, conseiller en vente directe, etc.

FORMATION ACCESSIBLE EN

- Contrat d'apprentissage ;
- Formation continue ;
- Initial.

RYTHME DE COURS

3 semaines entreprise &
1 semaine école

PRÉREQUIS

Baccalauréat ou certification équivalente.

Bac+2

Enregistré au RNCP

Programme en 2 ans

Campus situé à Paris

Environ 21k€ de salaire *

Les compétences visées

- Cibler et prospecter la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un évènement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale
- Maîtriser la relation omnicanale
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client en e-commerceImplanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- Développer et animer un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe

Coût de la formation en initial et en alternance

Pour les apprenants en Initial, le coût de la formation bac+2 BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client est de 9400€ en initial, soit 4700€ l'anné. En alternance, l'OPCO de l'entreprise d'accueil de l'alternant prend en charge le coût de la formation.

** Moyenne des professionnels du secteur*

Le Programme

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

120 crédits ECTS - 1350h de formation

Le programme est divisé en 6 blocs de compétences, appelés aussi Certificat de Compétences Professionnelles (CCP), pouvant être validés indépendamment. Ils n'ont pas de durée de validité ; ils sont donc acquis à vie.

1. Relation client et négociation-vente

- Gestion de portefeuille clients
- Animation d'opérations de prospection
- Participation à des salons
- Organisation d'opérations commerciales
- Animation d'espaces commerciaux
- Reporting de l'activité commerciale
- Qualification de Data client
- Diagnostic en termes de relation client et de performance commerciale

2. Relation client à distance et digitalisation

- Prospection et identification d'opportunités commerciales
- Vente à distance
- Accompagnement, conseil et traitement des demandes clients
- Mise à jour des data client
- Supervision et animation d'équipes
- Animation de communautés, de forums et de réseaux sociaux
- Animation de site et publication de contenus à caractère commercial
- Suivi, modération et exploitation des échanges
- Maintien de la visibilité digitale
- Valorisation en ligne de l'offre et des promotions commerciales
- Suivi et régulation du processus de vente
- Mise en œuvre d'animations commerciales en e-commerce.
- Évaluation du trafic et du référencement du site
- Analyse des résultats des ventes et des opérations de e-commerce

3. Relation client et animation de réseaux

- Négociation de l'implantation de l'offre sur le lieu de vente
- Conseil en matière d'expérience de consommation
- Mise en œuvre d'animations
- Suivi et développement du référencement
- Sélection et constitution de réseaux de partenaires, d'apporteurs d'affaires et de prescripteurs
- Animation, stimulation et développement de réseaux
- Évaluation des performances du réseau
- Animation, vente et conseil à domicile
- Développement d'un réseau de conseillers de vente à domicile

4. Culture générale et expression

- Respect des contraintes de la langue écrite
- Synthèse des informations
- Réponse de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture
- Adaptation à la situation
- Organisation d'un message oral

5. Langue vivante étrangère 1 (Niveau B2 du CECRL)

- Compréhension de documents écrits
- Production et interactions orales

6. Culture économique, juridique et managériale

- Analyse des situations auxquelles l'entreprise est confrontée
- Exploitation d'une base documentaire économique, juridique ou managériale
- Proposition de solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales
- Diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique
- Exposition des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée

Les compétences transverses

- Autonomie
- Aptitudes professionnelles
- Compétences relationnelles

La Formation

Les objectifs pédagogiques de la formation

- Maîtriser la relation client et négociation-vente
- Maîtriser la relation client à distance et digitalisation
- Maîtriser la relation client et animation de réseaux
- Appréhender et réaliser un message écrit
- Communiquer oralement
- Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée

Les Modalités d'évaluations

L'examen du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC) est conçu pour évaluer de manière exhaustive les compétences et connaissances acquises par les étudiants dans les divers domaines couverts par le programme. L'examen est composé de plusieurs épreuves, chacune ayant un coefficient spécifique qui reflète son importance dans l'évaluation globale de l'étudiant. Voici une présentation détaillée et améliorée des épreuves :

- E1 Culture générale et expression (coefficient 3)
- E2 Communication en langue vivante étrangère 1 (coefficient 3)
- E3 Culture économique, juridique et managériale (coefficient 3)
- E4 Relation client et négociation vente (coefficient 5)
- E5 Relation client à distance et digitalisation (coefficient 4)
- E6 Relation client et animation de réseaux (coefficient 3)

La formation en plusieurs chiffres

- Taux de réussite : 78%
- Taux de satisfaction : 60%
- Taux d'activité : 86%
  - 48% des alumni sont en poste
  - 38% des alumni sont en formation
- Taux d'abandon : 3%
- Taux de rupture : 24%

La certification professionnelle préparée

La formation prépare au passage du diplôme du BTS Négociation et digitalisation de la relation client de niveau 5 (bac +2), enregistré par arrêté du 19 février 2018, publié au Journal Officiel n°0054 du 06-03-2018 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles jusqu'au 31-12-2028.

Rejoignez un des secteurs les plus porteurs

Et décrochez un CDI facilement

Le commerce est l'un des secteurs fondamental de l'activité économique mondiale, selon l'Institut National de la Statistique et des Études Économiques (INSEE). Il compte en France plus de 3 millions de personnes actives dont plus de 80% en CDI. Les métiers du secteur commercial font partie des plus recherchés par les recruteurs.

La moitié des professionnels du secteur exerce dans le commerce de proximité, la grande distribution ou le B2C (business to customer) ; l'autre moitié exerce en B2B (business to business), que ce soit au sein d'entreprises de services ou de produits.

Quelques chiffres clés du secteur

2,4 MILLIONS
de salariés dans le secteur commercial en France

120 000
postes à pouvoir en 2021 dans le secteur commercial

1 353 M. D'€
chiffre d'affaires réalisé par les entreprises du secteur sur l'année

Chiffres : INSEE & Pôle Emploi

Quelques exemples de débouchés métiers

- Commercial B to B / B to C
- Chargé de Clientèle
- Responsable des Ventes
- Conseiller Commercial Digital
- Animateur des Ventes
- E-Commerce Manager
- Négociateur / Responsable de Secteur

Bienvenue à l'EIMParis, l'Ecole Internationale de Management de Paris

Basée au coeur de Paris, dans le 15e arrondissement, l'EIMParis est une école d'enseignement supérieur, de Bac+2 à Bac+5, autour des fonctions managériales des entreprises. Nos formations sont spécialisées en commerce, gestion de projets, entrepreneuriat, marketing, communication et ressources humaines. Elles délivrent toutes une certification professionnelle inscrite au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP).

Nos chiffres clés de 2022

90%
des apprenants ont obtenu tout ou partie de leur diplôme

71%
de nos apprenants sont satisfaits

85%
de nos alumni sont actifs

FRANCE compétences CERTIFICATION enregistrée au RNCP

DATADOCKÉ

FEDE Federation for EDucation in Europe

Nos apprenants témoignent

Ma première expérience en alternance lors de ma troisième année de bachelor a été très enrichissante, l'alternance est donc devenue une évidence pour mon parcours professionnel.

Mathieu, Mastère Entrepreneuriat & Innovation

L'école organise des sessions de Job Dating. J'y ai participé et j'ai été directement recruté par un cabinet d'expert-comptable à Saint Lazare.

Marie-France, Bachelor Ressources Humaines

Première journée de cours et le lendemain alternance trouvée, grâce aux conseillers de l'EIMParis !

Tomasz, Responsable Développement Commercial

À chaque étape franchie, vous deviendrez de plus en plus fort, de plus en plus compétent, de plus en plus confiant en vous-même ; et vous connaîtrez de plus en plus de succès.

Clara, Bachelor Marketing et Communication Digitale

Le campus

Paris est la première ville apprenante de France. Vivre à Paris, c'est s'ouvrir les portes d'une des villes les plus riches au monde, aussi bien sur le plan culturel, architectural mais aussi professionnel. (Re)découvrez une ville qui regorge d'opportunités, de challenges et d'ambitions. Abritant une forte concentration de sièges sociaux, rien de mieux que Paris pour construire votre avenir professionnel.

Le campus, situé à quelques mètres de Paris Expo Porte de Versailles dans le 15e arrondissement, jouit d'un cadre dynamique et opportun pour élargir votre réseau professionnel et déclencher des opportunités pour votre carrière. Le quartier de l'école est propice également pour jongler entre vie personnelle et vie professionnelle. De nombreux logements, restaurants, espaces verts, commerces, salons professionnels et événements en tout genre vous attendent !

13 salles de cours

2 cafétérias

2 espaces détente

300 apprenants par jour

Accessibilité aux personnes handicapées

Nos centres de formation et nos équipements sont adaptés pour accueillir des apprenants en situation de handicap. Nous contacter pour plus d'informations sur les procédures adaptées et notre accompagnement pédagogique.

Référent handicap : Estelle DENIS (edenis@nextformation.com)

L'accompagnement de l'EIMParis

Le parcours Coaching

Une fois votre préinscription validée par nos équipes, **vous serez convié chaque semaine à des ateliers de coaching** sur votre CV, votre lettre de motivation, vos réseaux sociaux, votre posture, vos candidatures et vos entretiens d'embauche.

L'objectif ? Mettre toutes les chances de votre côté pour décrocher un contrat en alternance ou un stage. Organisés avec d'autres apprenants inscrits à l'EIMParis les ateliers vous permettent de bénéficier de l'expérience et des conseils des uns et des autres, mais surtout **de notre équipe chargée des relations entreprises**.

Les job dating

Trouver une entreprise pour vous accueillir en stage, en contrat de professionnalisation ou contrat d'apprentissage n'est pas toujours une mince affaire. Nos chargés de relations entreprises **invitent chaque mois nos entreprises partenaires** et nos apprenants à des sessions job dating pour les aider à décrocher un contrat !

Un suivi tuteurs/ apprenants de proximité

- 3 échanges avec votre tuteur en entreprise si vous êtes en alternance afin de nous assurer que votre intégration se passe bien et que vos missions matchent avec le programme de la formation.
- 2 à 3 points avec vous durant l'année afin d'échanger sur vos progrès, écouter vos recommandations et vous conseiller sur la poursuite de vos études ou le lancement de votre carrière professionnelle

Des échanges à l'international

L'EIMParis est partenaire du réseau ERAMUS et ERASMUS+. Rejoindre l'EIMParis, c'est l'opportunité de participer à des échanges apprenants à travers le monde. C'est une opportunité unique pour les apprenants de découvrir une nouvelle culture et d'élargir leurs horizons académiques.

La vie apprenante à l'EIMParis

Développant de véritables qualités humaines, organisationnelles et solidaires, la vie apprenante représente une composante fondamentale du projet pédagogique de notre école. Ainsi, les apprenants de l'EIMParis cultivent, sur le terrain, le leadership, le sens des responsabilités, la créativité, la rigueur et le dépassement de soi.

Le BDE et la vie associative

La vie associative donne l'occasion à nos apprenants de développer leurs qualités comportementales dans le cadre d'un engagement bénévole et facultatif, mais accompagné et valorisé par l'école. Le BDE anime la vie sur notre campus parisien en s'appuyant sur ses apprenants. Chaque apprenant a la possibilité de s'impliquer selon ses goûts, dans une ou plusieurs activités. Vous pouvez également imaginer et développer un projet ; l'école est à votre écoute pour vous accompagner dans la création d'une nouvelle association. A l'EIMP, nous aidons également nos apprenants à créer leur entreprise en leur mettant à disposition local et équipements nécessaires à l'entrepreneuriat.

Remises de diplômes

Votre moment de gloire ! C'est avec beaucoup d'émotions que chaque promotion monte sur scène, partageant de nombreuses anecdotes sur leurs parcours au sein de l'école.

C'est l'occasion pour l'EIMParis de féliciter les nouveaux diplômés et de valoriser cette étape-clé de leur futur parcours professionnel, entourés de leur famille et amis, camarades de promotion et leurs formateurs, marquant leur entrée définitive dans la vie professionnelle.

La vie après l'EIMParis

Après avoir grandis durant ces quelques années passées à nos côtés, les apprenants sont prêts à entrer dans le monde du travail.

L'EIMParis travaille aujourd'hui avec de nombreuses entreprises à travers des projets, des conférences ou par le biais des stages et des contrats professionnels effectués par nos apprenants. En ajoutant à cela le réseau grandissant des alumni, nos apprenants n'ont aucune difficulté à s'insérer dans le monde du travail.

Par ailleurs, nous encourageons nos alumni à garder le contact via notre plateforme dédiée. Actualités, événements, offres d'emploi, nos anciens gardent le contact et avancent ensemble.

Ils recrutent nos apprenants

ET BIEN D'AUTRES...

Procédure d'admission

Inscription hors parcoursup

ParcourSup a pour ambition de simplifier les processus d'admission mais ne répond pas forcément aux besoins de toutes les formations. En effet, tout dépend des modalités d'inscriptions des établissements. L'EIMParis entre dans ce cas de figure : les modalités d'inscriptions sont spécifiques et hors ParcourSup !

1 PRENDRE CONTACT AVEC EIMPARIS

Une fois que vous entrez en contact avec nous, notre équipe admissions vous contacte pour un entretien et répondre à vos questions. Les documents d'inscription vous seront communiqués. Vous pourrez alors les renvoyer directement ou à l'issue d'une Journée Portes Ouvertes.

2 PARTICIPER À UNE JOURNÉE PORTES OUVERTES

Chaque semaine, en fonction de la crise sanitaire, vous pourrez participer à une JPO, sur le campus et/ou à distance. Rien de mieux pour découvrir l'école et rencontrez vos chargés de relations entreprises.

3 DÉPÔT ET ANALYSE DU DOSSIER DE CANDIDATURE

Une fois votre dossier de candidature envoyé, avec l'ensemble des éléments demandés, vous serez recontacté par notre équipe pour vous faire part de votre admissibilité au sein de notre école.

Attention : les dossiers incomplets ne seront pas traités.

4 PASSER D'ADMISSIBLE À ADMIS

Une admissibilité validée par nos équipes ne garantit pas une place au sein de la promotion visée. Pour passer d'admissible à admis, il vous faudra :

- Un contrat en alternance au plus tard une semaine avant votre date de rentrée
- Opter pour l'initial, auquel cas, il sera nécessaire de signer un devis et un échéancier si vous souhaitez payer en plusieurs fois (maximum 6 fois). Votre admission sera validée à la première échéance payée, à minima une semaine avant votre date de rentrée.

Notre conseil : si votre rentrée approche et que vous n'avez pas d'alternance, sécurisez votre place au sein de notre école. Optez pour l'initial afin de garantir votre intégration au sein de la promotion. Vous disposerez alors d'un délai supplémentaire pour trouver une entreprise. Les frais de formation engagés vous seront remboursés.

eimp nextgroup

L'école Internationale
de Management de Paris

Contact

www.eimparis.com
info@eimparis.com
01 42 03 77 00

Campus Paris

6-8, rue Firmin Gillot - 75015 Paris
Fax : 01 42 03 77 07

Suivez-nous sur les réseaux sociaux

Etablissement privé d'enseignement supérieur technique
Code APE : 8542 Z - RCS Paris : 438 847 576
Siret siège : 493 862 080 00063 - Siret campus : 493 862 080 00055

MaJ : 15/01/2024