

### Site de La Ciotat

1171, Avenue Guillaume Dulac– 13600 La Ciotat  
☎ 04.42.71.84.19 ✉ [ciotat@performance-med.com](mailto:ciotat@performance-med.com)

### Site d'Arles

14, Rue Nicolas Copernic– 13200 Arles  
☎ 04.42.48.85.23 ✉ [arles@performance-med.com](mailto:arles@performance-med.com)

## QUELQUES CHIFFRES ET TÉMOIGNAGES.....

➤ Non communiqué : 1<sup>ère</sup> année de réalisation

Taux de  
satisfaction  
NC

Taux de réussite à  
l'examen  
NC

Taux d'insertion  
NC

Taux de  
recommandation  
NC

Site internet: [www.performance-mediterranee.com](http://www.performance-mediterranee.com)

 Rejoignez nous sur Facebook : PerfoMéditerranée Formation

## BTS NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT



FORMATION QUALIFIANTE DE NIVEAU 5  
DIPLOME VALIDÉ PAR L'ÉDUCATION NATIONALE

Public : Tout public à partir de 16 ans

### CONTACTEZ-NOUS

**Horaires d'ouverture :**  
Du lundi au vendredi  
De 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

## Présentation du métier : NSF 312 - ROME D1401/1406/1501-M1703/1704

FORMACODE 34060/76/052-34561

Le titulaire du BTS Négociation et digitalisation de la relation client (NDRC) est un commercial généraliste qui met en œuvre une stratégie commerciale et marketing afin de nouer une relation de proximité avec le client. Il gère de multiples points de contacts dans le cadre d'une stratégie omnicanale. Il possède une solide culture numérique. Il accompagne le client tout au long du processus commercial et intervient avant, pendant et après l'achat. 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. Il porte les valeurs et la culture de l'organisation pour son propre compte ou celui d'un commanditaire. Il est capable de s'adapter aux exigences de son activité et réalise ses missions dans le respect des règles éthiques et déontologiques. Dans une constante relation client, il assure les fonctions de prospection de clientèle, de négociation-vente et d'animation de réseaux. Il maîtrise la relation client omnicanale et développe la relation client en e-commerce. Il développe et pilote un réseau de partenaires et anime un réseau de vente directe.

### Prérequis et modalités d'entrée en formation :

- Avoir un projet professionnel validé par une immersion prof., une enquête métier, une expérience professionnelle dans le domaine
- Maîtriser les règles de communication et expression écrite et orale
- Maîtriser les règles simples de calculs et raisonnement logique
- Utiliser les outils informatiques et numériques
- \* Avoir un niveau 4 (de préférence STMG, option Gestion finance ou Mercatique, Economie et Social, Gestion administration, Commerce Vente ou un Titre RNCP de niv.4
- Dossier et tests de positionnement
- Entretien de motivation
- Prescription et commission de validation (selon le financement)

### ► DEBOUCHES ET POURSUITE DE PARCOURS :

- Vers l'emploi : Vendeur, représentant, commercial terrain, négociateur, délégué commercial, conseiller commercial, chargé d'affaires ou de clientèle, technico-commercial, Télévendeur, téléconseiller, téléopérateur, conseiller client à distance, chargé d'assistance, téléacteur...
- Vers une formation :
  - Licence en économie-gestion ou en sciences de gestion
  - Licence professionnelle du domaine commercial

### ► PROGRAMME DE LA FORMATION :

- Bloc de compétences :
  - \* Culture Générale et Expression
  - \* Langue vivante étrangère 1 – Anglais
  - \* Culture économique, juridique et managériale
- Domaines d'Activité :
  - \* Pôle 1 - Relation client et négociation-vente
  - \* Pôle 2 – Relation client à distance et digitalisation
  - \* Pôle 3 – Relation client et animation de réseaux
- Modules Complémentaires :
  - \* Sensibilisation aux enjeux climatiques, valeurs de la république et transition numérique
- Compétences transverses :
  - \* Techniques de recherche de stage et d'emploi

## Objectifs de la formation :

A l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Occuper un poste de délégué commercial, conseiller commercial, chargé d'affaires ou de clientèle, commercial terrain, téléconseiller, conseiller client à distance....
- Mettre en œuvre les compétences techniques et professionnelles liées au métier

### ► DEROULEMENT ET METHODE DE LA FORMATION :

- Performance Méditerranée s'engage à mettre en œuvre un accompagnement personnalisé, les moyens nécessaires à la réussite du titre diplôme et l'accès à l'emploi
- L'équipe pédagogique et experte dans le domaine de la formation garantit la cohérence et le suivi de la progression de chaque participant :
  - suivi et évaluation de la progression pédagogique
  - individualisation des parcours
  - accompagnement à la recherche de stage et d'emploi
  - sécurisation des parcours
  - Suivi en entreprise (cas échéant)
- Modalité de la formation : en présentiel

### ► MODALITES D'ACCESSIBILITE DES PERSONNES EN SITUATION D'HANDICAP :

- Performance Méditerranée peut mettre en œuvre des aménagements pour l'accueil, l'accompagnement et le suivi des personnes en situation d'handicap. Contactez nous afin d'étudier les possibilités d'aménagements et/ou compensation.

### ► UN PARCOURS ADAPTÉ A VOTRE SITUATION :

- Parcours de formation personnalisé en fonction des diplômes et/ou de l'expérience professionnelle, Possibilité d'allègement de parcours, Nous consulter

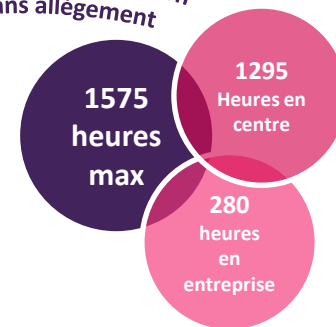
### ► MODALITE DE VALIDATION :

- Présentation au BTS, diplôme validé par l'Education Nationale

### DATES DES PROCHAINES SESSIONS DE FORMATION :

- Consulter notre site internet ou nous contacter

Durée de la formation  
Sans allègement



### Tarifs et

### Financements:

- Formation gratuite et rémunérée pour les demandeurs d'emploi avec un financement par le Conseil Régional Sud PACA et cofinancement FSE
- Formation gratuite pour les demandeurs d'emploi avec un financement Pôle Emploi
- \* Autres financements possibles : CPF, Transition Pro, Individuel, Plan de développement des compétences salariés :

\* Prix indicatif (sous réserve d'acceptation du dossier et pour un parcours complet :

Tarif à partir de  
9,50 €/heure