



# BTS BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Le BTS (niveau 5) valide une formation de technicien polyvalent, expert de la relation client sous toutes ses formes (présentiel, à distance, e-relation). Il est en relation directe avec le client, négocie, exploite et partage les informations. Il organise et planifie l'activité. Il met en œuvre la politique commerciale de l'entreprise et contribue ainsi à la croissance du chiffre d'affaires de l'entreprise. Pour mener à bien ses missions, il doit maîtriser les nouvelles technologies de l'information et de la communication (réseaux sociaux, forums, blogs...).

## + LES + DE LA FORMATION

- mises en situation réelles
- dossiers professionnels
- études de cas concrets

## ➔ PERSPECTIVES

### PROFESSIONNELLES

- accès à la vie active
- poursuite d'études en TFP (Titre à Finalité Professionnelle) ou Licence Pro ou École de vente constructeur ou École de commerce



### CONDITIONS D'ACCÈS

Après un Bac d'enseignement général, un Bac STMG ou un Bac Pro, suivant les prérequis légaux de la formation.

### DURÉE DES ÉTUDES

#### 2 ans en 1+1

**1<sup>re</sup> année :** sous statut scolaire avec 8 semaines en entreprise

**2<sup>e</sup> année :** en apprentissage

1 semaine en entreprise / 1 semaine au CFA

**2 ans** en apprentissage sur le site de Guyancourt

### CONTENU DE LA FORMATION

**35 heures de cours hebdomadaires**

#### Enseignement général : 7 heures

Culture générale et expression, langue vivante I et II

#### Enseignement technique et professionnel : 26 heures

Culture économique et managériale, relation client et négociation-vente, relation client à distance et digitalisation, relation client et animation de réseaux

« Entre exercices concrets, cours sur le monde de l'automobile, stages en entreprise... le BTS NDRC du GARAC est complet. J'aime beaucoup la négociation, traiter les objections du client pendant un entretien de vente... Par la suite, je souhaite intégrer une école interne à une marque pour apprendre à bien manager une équipe. »

**Antoine**

#### Application automobile : 3 heures

Technologie de l'automobile, environnement économique, juridique et sociologique appliqué à l'automobile

#### MODALITÉS D'OBTENTION DU DIPLÔME

Contrôle en cours de formation et épreuves ponctuelles.



**GARAC**  
CAMPUS NATIONAL

GARAC  
3, boulevard Gallieni BP 30004  
95102 ARGENTEUIL CEDEX  
Tél. : 01 34 34 37 41  
[www.garac.com](http://www.garac.com)

Pour plus d'informations,  
voir notre site internet  
[www.garac.com](http://www.garac.com)