

Présentation

Les nouvelles technologies et la dématérialisation des échanges complexifient le comportement des acheteurs et des consommateurs.

L'activité de commercial s'inscrit dans un contexte de mutation des métiers sous les effets conjugués de l'élévation du degré d'exigence du consommateur, de l'ouverture des marchés et des évolutions technologiques. En effet, connectés en permanence, les clients attachent autant d'importance aux services et à l'expérience offerts, qu'au produit en lui-même.

Ce technicien supérieur est un expert de la relation client sous toutes ses formes (présentiel, à distance ou en e-relation) et dans toute sa complexité. L'accélération de la digitalisation conduit ce titulaire à investir les contenus commerciaux liés à l'usage accru des sites web, des applications et des réseaux sociaux afin d'en tenir compte dans sa démarche commerciale.

« Notre challenge: Votre avenir ! »



Qualités personnelles requises

- Autonomie / mobilité géographique
- Intérêt pour la digitalisation et le numérique
- Sens de l'écoute des besoins du client
- Dynamisme
- Organisation
- Rigueur et adaptabilité

Perspectives professionnelles

- Représentant - Négociateur
- Responsable e-commerce
- Rédacteur / Animateur web e-commerce
- Attaché commercial
- Responsable de secteur
- Assistant Manager / Chargé d'affaires

Conditions d'admission

Etre titulaire d'un Bac et avoir satisfait à l'étude du dossier scolaire, à l'entretien de motivation et aux tests d'admission. L'objectif est de valider le niveau de formation et de vérifier que le candidat dispose des qualités de base requises.

Certains non titulaires du diplôme du Bac (avoir passé les épreuves et détenir le niveau Bac) peuvent éventuellement être admis à ESCAM après étude de leur dossier.

Accessible à la reconversion, aux demandeurs d'emploi et aux salariés.

Possibilité de formation accélérée en 1 an sous conditions.

Rythme de la formation

La scolarité est dispensée en formation initiale ou en alternance, de septembre à juin.

Alternance : 2 jours à l'école et 3 jours en entreprise.

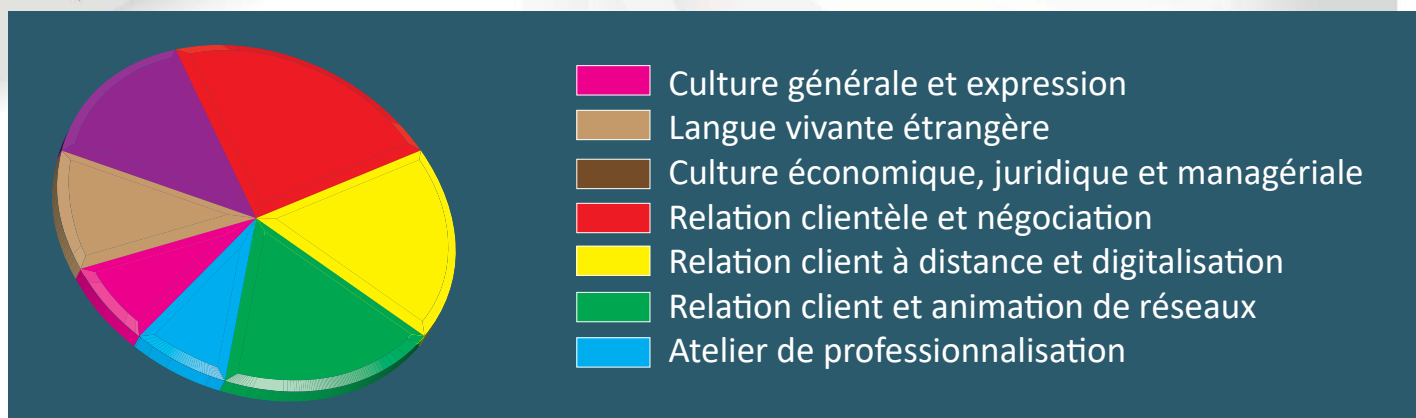
Initiale : 4 jours à l'école et 1 jour en entreprise par semaine + 16 semaines de stage obligatoire.

BTS NDRC

Référentiel d'examen

	Mode	Durée	Coefficient
E1- Culture générale et expression	écrit	4h	3
E2- Langue vivante étrangère	oral	30min + 30 mn	3
E3- Culture économique, juridique et managériale	écrit	4h	3
E4- Relation client et négociation vente	oral	40mn + 1h	5
E5- Relation à distance et digitalisation	écrit & pratique	3h + 40mn	4
E6- Relation client et animation des réseaux	oral	40mn	3
Epreuves facultatives:			
Langue Vivante étrangère B	oral	20min	1

Programme



Les +

- Passage de la Certification Voltaire en 2ème année possible
- Poursuite d'études :
 - Bachelor Commerce (E-) Marketing & Expérience Client Bac+3
 - Titre Conseiller Financier : Banque Assurance Patrimoine Bac+ 3



1100h d'enseignement sur les 2ans*
Nombre de places limité à 20

* en alternance

ESCAM

École de Brest - 22 rue de l'Eau Blanche - Tél. 02 98 42 22 20 - brest@escam.bzh
École de Lorient - 12 rue Eugène Pottier - Tél. 02 97 83 62 07 - lorient@escam.bzh

Site Internet : www.escam.bzh