



SCOLAIRE



APPRENTISSAGE

# BTS BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

## NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Le BTS (niveau 5) sanctionne une formation de technicien polyvalent, expert de la relation client sous toutes ses formes (présentiel, à distance, e-relation). Il communique et négocie avec les clients, exploite et partage les informations, organise et planifie l'activité, met en œuvre la politique commerciale. Il 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...).



### FORMULE 1+1

**1<sup>re</sup> année :** statut scolaire

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

### CONDITIONS D'ACCÈS

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

### DURÉE DES ÉTUDES

**2 ans**

**1<sup>re</sup> année :** 8 semaines de stage en entreprise

**2<sup>e</sup> année :** 1 semaine en entreprise / 1 semaine au CFA

### CONTENU DE LA FORMATION

35 heures de cours hebdomadaires

### Enseignement général : 7 heures

Culture générale et expression, langue vivante I et II

### Enseignement technique théorique : 20 heures

Culture économique et managériale

### Enseignement professionnel : 6 heures

Relation client et négociation-vente, relation client à distance et digitalisation, relation client et animation de réseaux, culture économique, juridique et managériale appliquée

### 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  
(Préparation par devoirs surveillés : 4 heures incluses à l'emploi du temps et examens blancs)

### + LES + DE LA FORMATION

- mise en situation réelle
- projet tutoré
- étude de cas concret

### ➔ PERSPECTIVES

#### PROFESSIONNELLES

- accès à la vie active
- CQP (Certificat de Qualification Professionnelle) ou Licence Pro ou École de vente constructeur ou École de commerce

« 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**



**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)