



BTS NDRC

Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Le technicien supérieur en Négociation et Digitalisation de la Relation Client est l'interface entre l'entreprise et son marché. En s'appuyant sur les technologies de l'information et de communication et en privilégiant le travail collaboratif, il inscrit son activité dans une logique de réseau et gère la relation commerciale dans sa globalité, depuis la prospection jusqu'à la fidélisation. Il participe à l'organisation commerciale de l'entreprise et contribue à l'efficacité de sa politique commerciale.

PROFIL ET PRÉ REQUIS

Pour accéder à la formation, il est obligatoire d'être titulaire d'un diplôme ou d'un titre de Niveau 4 (BAC).

POURSUITES ET DÉBOUCHÉS

A l'issue de la formation, vous exercerez le métier de Commercial(e) e-commerce, Téléconseiller(ère), Télévendeur(se), Chargé(e) de Clientèle Banque, Assistant(e) ou Attaché(e) Commercial ...

Vous pourrez également poursuivre vos études en cycle supérieur Titres RNCP niveau VI - BAC+3:

Bachelor Responsable Marketing et Développement Commercial
Bachelor Responsable Marketing et Communication

CONTENU DE LA FORMATION

MATIÈRES PROFESSIONNELLES

RELATION CLIENT ET NÉGOCIATION-VENTE

Cibler et prospecter la clientèle
Négocier et accompagner la relation client
Organiser et animer un événement commercial
Exploiter et mutualiser l'information commerciale

RELATION CLIENT À DISTANCE ET DIGITALISATION

Maîtriser la relation client omnicanale
Animer la relation client digitale
Développer la relation client en e-commerce

RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAU

Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
Développer et piloter un réseau de partenaires
Gérer et animer un réseau de vente directe

MATIÈRES GÉNÉRALES

CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION ÉCRITE

Expression écrite et orale.
Rédaction de rapports et notes de synthèse.
Exposés sur des sujets d'actualité.
Techniques du résumé, discussion et de la synthèse

LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE

Vocabulaire commercial usuel et économique
Rédaction de courriers commerciaux.
Lecture de revues et journaux
Entraînement à l'expression orale et écrite

CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE

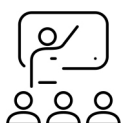
La coordination des décisions économiques
Création de richesses et la croissance économique
Le financement des activités économiques,
La politique économique dans un cadre européen
La gouvernance de l'économie mondiale
L'individu au travail, les structures et les organisations,
le contrat, entreprendre et diriger

RÈGLEMENT D'EXAMEN

EPREUVES	COEFFICIENT
Culture générale et expression (écrit)	3
Communication en langue étrangère (oral)	3
Culture économique, juridique et managériale	3
Relation client, négociation et vente (oral)	5
Relation client à distance et digitalisation (écrit et pratique)	4
Relation client et animation de réseau (oral)	3



Durée de la formation:
2 ans



Alternance uniquement :
contrat de professionnalisation
contrat d'apprentissage



Masterclass



Workshop