



BTS NEGOCIATION & DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Objectifs :

Le titulaire du BTS est un vendeur manager commercial qui prend en charge la relation client dans sa globalité.

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 les missions qui lui sont confiées, il doit maîtriser les technologies de l'information et de la communication.

Il peut devenir attaché commercial, animateur d'une petite équipe, chargé de clientèle, négociateur de grande surface, représentant, responsable de secteur, responsable des ventes, superviseur.



**Renseignements
au 40 500 640**



Contenu :

Le titulaire du **BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC)** est un expert de la relation client considérée sous toutes ses formes et dans toute sa complexité. Commercial généraliste, il est capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités et dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle. Il gère la relation client dans sa globalité, de la prospection jusqu'à la fidélisation et contribue à la croissance du chiffre d'affaires dans le respect de la politique commerciale définie par l'entreprise.

Avec l'accélération de la digitalisation des activités commerciales, le titulaire du BTS NDRC développe une stratégie omnicanale et investit les contenus commerciaux liés à l'usage accru des sites web, des applications et des réseaux sociaux. Il intègre de nouveaux vecteurs de communication pour développer la clientèle et avoir une forte réactivité.

Minimum de 1100 heures de cours sur 2 ans
et 16 semaines de stage en entreprise.

Le programme vise à développer l'activité professionnelle du stagiaire autour de 3 blocs de compétences :

- **Relation client et négociation-vente** : Développement de clientèle, négociation/vente, animation de la relation client, veille et expertise commerciales
- **Relation client à distance et digitalisation** : gestion de la relation client à distance, gestion de la e-relation, gestion de la vente en e-commerce
- **Relation client et animation de réseaux** : animation de réseaux de distributeurs, animation de réseaux de partenaires, animation de réseaux de vente directe

Enseignement général :

- Culture générale et expression
- Communication en langue vivante étrangère
- Culture économique, juridique et managériale

Méthodes pédagogiques : Face à face pédagogique, travail individualisé et en groupe, études de cas et simulations orales.
Salles informatisées, équipées de logiciels spécifiques.

Débouchés : Le titulaire du BTS NDRC exerce son activité dans toute forme d'organisation – artisanale, commerciale ou industrielle, associative publique – proposant des biens ou des prestations de services, quelle que soit sa taille, dès lors qu'elle met en œuvre une démarche commerciale.

Poursuite d'étude : Le BTS a pour objectif l'insertion professionnelle. Avec un très bon dossier, la poursuite d'études est envisageable en Licence Professionnelle du domaine commercial, en Licence LMD (L3 en économie-gestion ou en sciences de gestion), en Ecole supérieure de Commerce ou de Gestion.

Intervenants : Formateurs Education Nationale

Validation : Attestation de formation et/ou diplôme du BTS validé par l'Education Nationale

Lieu : GREPFOC Taaone Pirae