

BTS NDRC

Négociation Digitalisation de la Relation Client

Diplôme d'État de niveau 5 préparé sur 2 ans
en formation continue

Objectifs :

- Devenir un commercial généraliste et mettre en œuvre une stratégie commerciale et marketing afin de nouer une relation de proximité avec le client.
- Posséder une solide culture numérique.
- Accompagner le client tout au long du processus commercial et intervenir avant, pendant et après l'achat
- Dans une constante relation client, assurer les fonctions de prospection de clientèle, de négociation-vente et animation de réseaux.

Compétences professionnelles

Relation client et Négociation vente

- Cibler et prospecter la clientèle
- Organiser et animer un événement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale

Relation client à distance et digitalisation

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

Relation client et animation de réseaux

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

Qualités requises

- Communiquer avec la clientèle
- Développer son sens de l'écoute
- Faire preuve de dynamisme et du sens des responsabilités
- Être autonome
- Avoir de l'ambition

Contenu de la formation

Culture générale et expression	4 h
Anglais	3 h
Culture économique juridique et managériale	5 h
Relation client/ Digitalisation	5 h
Négociation Vente	5 h
Ateliers de professionnalisation	4 h
Relation client-Animation de réseau	4 h

Total

20 h



Débouchés professionnels, études et lieux de stages

Les métiers visés sont : Commercial(e) ou attaché(e) commercial(e), Chargé(e) de prospection, de clientèle, Téléprospecteur(trice), télévendeur(se), Vendeur(se), démonstrateur(trice), vendeur(se) à domicile, Animateur(trice) de réseaux sociaux, Métiers du Web et du e-commerce...

Secteurs d'activité : Toute forme d'organisation : artisanale, commerciale ou industrielle, associative, publique proposant des biens ou des prestations de services dès lors qu'une démarche commerciale est mise en œuvre : Banques, Assurances et Immobilier.

Poursuite d'études : intégrer une école de commerce, intégrer une licence professionnelle :

- Management et gestion de la relation client,
- Pro-marketing des services et de la relation client,
- Commerce international,
- Commerce et distribution

L'étudiant devra réaliser entre 11 et 12 semaines en entreprise durant sa formation.

Conditions d'admission

- Être titulaire d'un baccalauréat
- **Inscription :** Basez-vous sur le planning Parcoursup

Tél : 02.33.12.26.30
www.jand-argentan.fr

