

Gestion, Management, Commercialisation, Communication BTS Négociation et digitalisation de la relation client (NDRC)



Publics

- Tout public

Conditions d'accès

- Être titulaire d'un baccalauréat ou d'un titre professionnel de niveau 4

Durée

- Contrat de professionnalisation : 1 100 h
- Contrat d'apprentissage : 1 350 h

Modalités de formation

- Alternance hebdomadaire : 2 semaines en centre de formation, 2 semaines en entreprise
- 3 semaines d'entraînement aux examens
- Accompagnement et tutorat tout au long de la formation

Validation

- Possibilités de certifications : TOSA, Voltaire, TOEIC

Modalités de financement

- Contrat d'apprentissage
- Contrat de professionnalisation

Tarif de référence*

Prise en charge de la formation par :

- Les opérateurs de compétence (OPCO)
 - CNFPT
 - Employeurs publics
- Gratuit pour l'alternant

Lieu(x) de formation

- Lycée Marcel Pagnol

Limoges

Contact : 05 55 12 31 31

Objectifs

À l'issue de la formation, le titulaire du BTS « Négociation et Digitalisation de la Relation Client » est un vendeur, négociateur, commercial, animateur de réseau/site e-commerce, téléconseiller, conseiller client à distance.

Il est capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités et tout type d'organisation, avec tout type de clientèle (B to B, B to C, B to G), quelle que soit la forme de la relation client (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité.

Il accompagne le client / usager tout au long du processus commercial et intervient sur l'ensemble des activités avant, pendant et après l'achat : conseils, prospection, animation, devis, veille, visites, négociation-vente/achat, suivi après-vente/achat. Cet accompagnement se fait directement ou via un réseau de partenaires.

Il est amené à établir des relations avec les collaborateurs et partenaires de l'organisation quel que soit le domaine fonctionnel (production, recherche et développement, marketing, financier, juridique, administratif, etc.).

Contenu

Le référentiel de certification est découpé en blocs de compétences :

Bloc 1 - Relation client et négociation-vente : Prospection clientèle, négociation client, organisation et animation d'évènement commercial.

Bloc 2 - Relation client à distance et digitalisation : Gestion de la relation client à distance, de l'e-relation et de la vente en e-commerce.

Bloc 3 - Relation client et animation de réseaux : Implantation et promotion de l'offre chez des distributeurs, développement et animation d'un réseau de partenaires, création et animation d'un réseau de vente directe.

Culture générale et expression : Communication écrite et orale.

Communication en langue vivante étrangère (anglais) : Compréhension de documents écrits, productions et interactions orales.

Culture économique, juridique et managériale : Analyse de situations, exploitation d'une base documentaire, proposition de solutions argumentées.

*Retrouvez nos conditions générales de vente sur le site Internet

