

BTS NDRC

NÉGOCIATION DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT



OBJECTIFS DE LA FORMATION

Le titulaire du BTS Négociation et digitalisation de la relation client (NDRC) est un commercial généraliste qui met en œuvre une stratégie commerciale et marketing afin de nouer une relation de proximité avec le client. Il gère de multiples points de contacts dans le cadre d'une stratégie omnicanale. Il possède une solide culture numérique. Il accompagne le client tout au long du processus commercial et intervient avant, pendant et après l'achat.

En lien direct avec le client, le titulaire du BTS NDRC est un vecteur de communication interne et externe. Il intervient également dans la chaîne de valeur de ses clients pour favoriser leur développement. Il porte les valeurs et la culture de l'organisation pour son propre compte ou celui d'un commanditaire. Il est capable de s'adapter aux exigences de son activité et réalise ses missions dans le respect des règles éthiques et déontologiques. Dans une constante relation client, il assure les fonctions de prospection de clientèle, de négociation-vente et d'animation de réseaux. Il maîtrise la relation client omnicanale et développe la relation client en e-commerce. Il développe et pilote un réseau de partenaires et anime un réseau de vente directe.

MISSIONS PRINCIPALES

- > Cibler et prospecter la clientèle,
- > Négocier et accompagner la relation client
- > Organiser et animer un événement commercial
- > Animer la relation client digitale
- > Développer la relation client en e-commerce
- > Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- > Développer et animer un réseau de partenaires
- > Créer et animer un réseau de vente directe

NOMBRES D'HEURES DE FORMATION

- > 1350 heures de cours sur les 2 années de scolarité
- > Cours en présentiel

QUALITÉS REQUISES

- > Autonomie et prise d'initiatives
- > Communication, capacité de conviction
- > Bonne argumentation
- > Travail en équipe
- > Sens de l'écoute
- > Aisance relationnelle
- > Réactivité et organisation
- > Goût du challenge

MÉTIERS PRÉPARÉS

- > Vendeur
- > Commercial terrain
- > Conseiller commercial
- > Chargé d'affaires ou de clientèle
- > Technico-commercial
- > Animateur commercial ...

PRÉ-REQUIS

- > Être âgé de 16 à 29 ans révolus
- > Être titulaire d'un Baccalauréat (général, professionnel ou technologique) ou d'un DAEU (Diplôme d'Accès aux Études Universitaires)

DIPLÔME OBTENU

Diplôme d'Etat Bac +2 (niveau 5)

FORMATION EN PARTENARIAT AVEC



FORMATION EN CONTRAT D'APPRENTISSAGE

RYTHME EN
ALTERNANCE

3

JOURS EN ENTREPRISE

2

JOURS À L'ÉCOLE