

Statuts possibles :

- Salarié en apprentissage ou formation continue
- Salarié en contrat de professionnalisation

Conditions d'accès à la formation :

- Ouvert à tous les bacheliers

Validation : Diplôme de l'Education Nationale :
 Brevet de Technicien Supérieur Négociation et
 Relation Client

+++
 Responsable
 Goût de l'information
 Intérêt pour la négociation
 Dynamique et organisé
 Esprit critique

BTS NDRC

Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Fonctions

Le titulaire du BTS NDRC accompagne le client 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, suivi après vente.

Missions principales

- Mener des actions de prospection en face à face et par téléphone
- Suivre un portefeuille « clients » afin de le faire prospérer
- Proposer des solutions innovantes et sur mesure aux clients
- Définir des stratégies sur le digital et le web : (e-marketing, e-commerce, médias communautaires, e-reputation, community management)
- Gérer l'administratif inhérent à la relation commerciale
- Assumer la veille commerciale terrain
- Créer et organiser des événements pour dynamiser les ventes
- Animer et gérer la relation commerciale à distance (Forum, blogs, application...)
- Effectuer des reporting commerciaux

Compétences

Etre en capacité de mener, en autonomie, une relation commerciale (Professionnel ou Particulier) en face à face avec le client mais également via toutes les approches commerciales à distance (Vente en ligne, réseaux sociaux, forums, blogs...)

Profil des entreprises concernées

Il travaille dans des organisations ou entreprises de toute taille et propose des biens et/ou services à une clientèle de particuliers ou de professionnels (utilisateurs, prescripteurs, revendeurs) seul ou en équipe.

Durée et rythme de la formation

- En apprentissage CFA/entreprise sur 2 ans
- Formation CFA : 1435 h selon calendrier prédéfini

Bilan et modalités d'évaluation

- Bilan personnel préalable pour se situer
- Évaluation formative tout au long de la formation
- Évaluation normative régulière : BTS blancs
 - Mémoire avec soutenance orale
- Evaluation en CCF / Contrôle en Cours de Formation

Programme de la formation

MODULES PROFESSIONNELS

- Relation client et négociation vente
- Relation client à distance et digitalisation (e-relation, e-commerce)
- Relation client et animation de réseaux (Distributeurs, Partenaires, Vente directe)

MODULES GÉNÉRAUX

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

