

BTS

NIVEAU 5

# NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT : NDRC (EN ALTERNANCE)

CAMPUS DE BORDEAUX & LIBOURNE



Une école  
CCI BORDEAUX GIRONDE

## CHALLENGER, ESPRIT D'ÉQUIPE ET PERSÉVÉRANCE

Le titulaire du BTS NDRC sera un expert de la relation client sous toutes ses formes et dans toute sa complexité. Ses connaissances en termes de négociation et de digitalisation de la relation client feront de lui un vendeur très compétent.

## MÉTIERS VISÉS

- Commercial(e) terrain
- Gestionnaire de portefeuille
- Négociateur(trice)
- Agent commercial(e)
- Courtier(ère)

## PRÉREQUIS

- Jeunes de 16 ans à 29 ans révolus
- Diplôme de niveau 4 validé
- Goût du contact commercial, notamment via le web
- Appétence pour argumenter, négocier et valoriser des produits
- Capacité à évoluer dans des environnements numériques et digitalisés

## POURSUITE D'ÉTUDES

Plus d'informations sur notre site internet

## POSTULER

Inscription en ligne sur :

[www.campusdulac.com](http://www.campusdulac.com)



La certification qualité a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes:  
ACTIONS DE FORMATION - ACTIONS DE VAE - APPRENTISSAGE

# UNE FORMATION PROFESSIONNALISANTE

## FOCUS SUR :

- Gérer la relation client à distance et la digitalisation
- Produire de l'information commerciale
- Améliorer le système d'information
- Mettre en oeuvre la politique commerciale
- Savoir préparer une négociation

## MODALITÉS :

- 2 ans en alternance : 1 semaine au CFA / 1 semaine en entreprise ou 2 jours au CFA et quelques semaines complètes, le reste en entreprise

## LES + DE LA FORMATION

- De nombreuses entreprises partenaires
- Sorties pédagogiques professionnelles et culturelles
- Travaux de groupe en mode projet
- Interventions de professionnels du métier
- Plateformes numériques en Français (projet Voltaire, possibilité de présenter la certification) permettant un travail individualisé en autonomie et adapté au rythme de chacun
- Plateforme pédagogique dédiée à chaque section avec contenus pédagogiques, suivi individualisé, communication avec les formateurs
- Accompagnement aux examens
- Mobilité internationale post apprentissage

## RECRUTEMENT

- Inscription en ligne
- Entretien de motivation

**88,64% TAUX DE RÉUSSITE**

\* Retrouvez plus d'indicateurs sur notre site internet.

# PROGRAMME

## BLOC 1

### RELATION CLIENT ET NÉGOCIATION-VENTE

- Cibler et prospector la clientèle
- Analyse portefeuille clients
- Identifier des cibles de clientèle
- Démarche de prospection
- Développement des réseaux professionnels
- Négocier et accompagner la relation client
- Négocier et vendre une solution adaptée
- Créer et maintenir une relation client durable
- Animer la relation client
- Organiser et animer des opérations commerciales, les espaces commerciaux et des salons
- Faire de la veille et expertise commerciale
- Remonter, valoriser et partager l'information commerciale
- Collaborer en vue de développer l'expertise commerciale

## BLOC 2

### RELATION CLIENT À DISTANCE ET DIGITALISATION

- Maîtrise de la relation omnicanale
- Créer et entretenir la relation client à distance
- Apprécier la performance commerciale
- Encadrer et animer une équipe de téléacteurs
- Animer la relation client digitale
- Produire, publier et assurer la visibilité des contenus
- Impulser, entretenir et réguler une dynamique e-relationnelle
- Développer la relation client en e-commerce
- Dynamiser un site de e-commerce
- Faciliter et sécuriser la relation commerciale
- Diagnostiquer l'activité de e-commerce

## BLOC 3

### RELATION ET ANIMATION DE RÉSEAUX

- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- Valoriser l'offre sur le lieu de vente
- Développer la présence dans le réseau de distributeurs
- Développer et piloter un réseau de partenaires
- Participer au développement d'un réseau de partenaires
- Mobiliser un réseau de partenaires et évaluer les performances

## DOMAINE GÉNÉRAL

- Culture générale et expression
- Compréhension d'une langue vivante étrangère
- Culture économique, juridique et managériale