

BTS

NIVEAU 5

# NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT : NDRC (FORMAT ÉTUDIANT)

CAMPUS DE BORDEAUX



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)



# LES + DU BTS NDRC EN INITIAL

- Un contact privilégié : Malika OUHAMMOU chargée de développement des formations tertiaires qui t'accompagnera tout au long de ta formation ainsi qu'un coordinateur référent
- Un emploi du temps adapté de 4 jours d'école, du lundi au jeudi
- Une pédagogie innovante : fil rouge, hackathon, salles de cours adaptées, espace de coworking, Labstore, Fablab
- Stages premium
- Participation au concours DCF (Dirigeants Commerciaux de France)
- Prêt d'un ordinateur portable équipé du pack Microsoft 365

## TA VIE SUR LE CAMPUS...

- Un séminaire de rentrée
- Participation à des conférences faisant intervenir des professionnels de différents domaines d'expertise
- Stage softskills
- Participation à des événements : rallye des pépites, visite d'entreprises...

## MAIS AUSSI

- Des animations organisées par le BDE et la cellule Vie de Campus
- Soirées gaming
- Des espaces de restauration (snacking, foodtruck) et salle de déjeuner avec micro-ondes
- Un Campus bien desservi par le réseau TBM (tram & bus)
- Un réseau de covoiturage
- New : une flotte de scooters électriques

## RECRUTEMENT

- Inscription :  
En ligne ou [malika.ouhammou@formation-lac.com](mailto:malika.ouhammou@formation-lac.com)
- Entretien de motivation
- 4 900 € l'année : facilités de paiement + un partenariat avec le LCL (conditions préférentielles)
- De nombreux partenaires et solutions pour l'hébergement

# PROGRAMME

## BLOC 1

### RELATION CLIENT ET NÉGOCIATION-VENTE

- Cibler et prospecter 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

**88,64% TAUX DE RÉUSSITE**

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