

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

PRÉSENTATION

Le technicien supérieur NDRC est un commercial généraliste, capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités et dans 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.

OBJECTIFS ET COMPÉTENCES VISÉS

Cibler et prospecter la clientèle :

- Analyser un portefeuille clients
- Identifier des cibles de clientèle
- Mettre en oeuvre et évaluer une démarche de prospection
- Développer des réseaux professionnels

Négocier et accompagner la relation client :

- Négocier et vendre une solution adaptée au client
- Créer et maintenir une relation client durable
- Organiser et animer un évènement commercial

Exploiter et mutualiser l'information commerciale :

- Remonter, valoriser et partager l'information commerciale
- Collaborer à l'interne en vue de développer l'expertise commerciale

Maîtriser la relation client omnicanale :

- Créer et entretenir la relation client à distance
- Apprécier la performance commerciale à partir d'indicateurs d'activité
- Encadrer et animer une équipe de téléacteurs

Animer la relation client digitale :

- Produire, publier et assurer la visibilité des contenus digitaux
- Impulser, entretenir et réguler une dynamique e-relationnelle

Développer la relation client en e-commerce :

- Dynamiser un site e-commerce
- Faciliter et sécuriser la relation commerciale
- Diagnostiquer l'activité e-commerce

Planter et promouvoir l'offre 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

Créer et animer un réseau de vente directe :

- Prospector, organiser des rencontres et vendre en réunion
- Recruter et former des vendeurs à domicile indépendants
- Impulser une dynamique de réseau

DÉBOUCHÉS / POURSUITES D'ÉTUDES

Le titulaire du BTS NDRC est amené à exercer son activité comme vendeur, télévendeur, animateur commercial.

Après un BTS NDRC, il est possible de poursuivre les études en licence professionnelle ou d'intégrer une école de commerce spécialisée.

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Alternance d'apports théoriques et d'applications pratiques. Les méthodes pédagogiques sont interactives et prioritairement inductives. Les séances de formation sont construites à partir des référentiels de formation et de l'expérience des apprenants en entreprise.

L'approche pluridisciplinaire est privilégié autant que possible.

CONTACTER LE CECOF

04.74.38.91.65

integration@cecof.asso.fr

CECOF

52, av. de la Libération
01500 Ambérieu en Bugey
Tél. : 04 74 38 40 22
cfa@cecof.asso.fr

www.cecof.asso.fr

MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE

PUBLIC CONCERNE ET PRE-REQUIS

Pour accéder à un BTS, il faut être titulaire d'un Baccalauréat général, technologique ou professionnel.

TARIFS

La formation est gratuite pour le bénéficiaire en apprentissage ou en contrat de professionnalisation.

Le coût de la formation est intégralement pris en charge par la branche professionnelle de l'entreprise, via l'OPCO.

Code RNCP : 38368

Nom certificateur : Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche

Date d'enreg certification : 17/12/2018



MODALITÉS D'ÉVALUATION

Les acquis sont évalués tout au long de la formation (un bulletin par semestre) en préparation de l'examen final qui se déroule selon des épreuves pratiques, écrites et orales portant sur les enseignements généraux et professionnels reçus au cours de leur formation.

MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS À LA FORMATION

- Apprentissage
- Eligible au CPF
- Contrat de professionnalisation
- Transition Pro
- CFP
- Financement France Travail

Qualification à l'entrée	Durée de la formation	Alternance
Baccalauréat	2 ans : 1350 heures	2 à 3 jours / semaine

Le délai maximum d'entrée en formation est de 3 mois.

PROGRAMME DE FORMATION

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Relation Client Animation Réseaux

Relation Client à distance et Digitalisation

Culture générale et expression

Culture économique, juridique et managériale

Relation Client et Négociation Vente

Anglais

Atelier professionnel

Contenu adapté en fonction des blocs de compétences et des diplômes précédents déjà acquis.



CECOF - Centre de Formation

52, av. de la Libération - 01500 Ambérieu en Bugey
Tél. : 04 74 38 40 22 - email : cfa@cecof.asso.fr

www.cecof.asso.fr

MAJ 07/05/2024