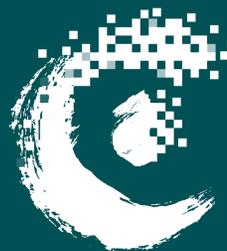


BTS

NIVEAU 5

NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT : NDRC EN ALTERNANCE

CAMPUS DE BORDEAUX ET LIBOURNE



Campus
du Lac

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 :

campusdulac.com



processus certifié
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Le Centre National de l'Apprentissage est autorisé à émettre 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 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