

BTS

NIVEAU 5

# NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT : NDRC



Campus  
du Lac

Une école  
CCI BORDEAUX GIRONDE

## CHALLENGER, ESPRIT D'ÉQUIPE ET PERSÉVÉRANT

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 de digital et de management feront de lui un vendeur très compétent.

### MÉTIERS VISÉS :

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

### PRÉ-REQUIS

- Jeunes de 16 ans à 29 ans révolus
- Diplôme de niveau 4 validé
- Avoir le goût du contact commercial, notamment via le web
- Avoir de l'appétence pour argumenter, négocier et valoriser des produits
- Avoir la capacité d'évoluer dans des environnements numériques et digitalisés

## POSTULER

Inscription en ligne sur :

[campusdulac.com](https://campusdulac.com)



# 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 :

- 1 semaine en formation - 1 semaine en entreprise ou
- 2 jours sur le campus - 3 jours en entreprise avec quelques semaines complètes

## 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) et Langues vivantes (Global Exam - possibilité de présenter la certification LinguaSkills ou TOEIC) 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

92% TAUX D'INSERTION

93.22% TAUX DE RÉUSSITE

START  
& BOOST

# 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 étrangère
- Culture économique, juridique et managériale