

BTS

NIVEAU 5

NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT : NDRC (TEMPS PLEIN)

CAMPUS DE BORDEAUX



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 uniquement pour l'alternance
- 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



LES + DU BTS MCO EN TEMPS PLEIN

- **Deux contacts privilégiés** : Delphine Laforet, chargée de développement de recrutement, et un coordinateur référent vous accompagnent.
- **Emploi du temps adapté** : 4 jours d'école par semaine, du lundi au jeudi.
- **Pédagogie innovante** : Projets fil rouge, hackathons, salles de cours adaptées, coworking, Labstore, Fablab.
- **Stages premium** : Accès à des stages de haute qualité.
- **Prêt d'un ordinateur portable** : Prêt d'un ordinateur portable équipé du pack Microsoft 365.

LES + DE LA FORMATION

- **Formateurs experts** : Enseignants spécialisés.
- **Sorties pédagogiques** : Sorties professionnelles et culturelles.
- **Travaux de groupe** : Projets collaboratifs.
- **Interventions de professionnels** : Rencontres avec des experts.
- **Plateformes numériques** : Projet Voltaire pour un travail individualisé et certifiable.
- **Plateforme pédagogique** : Contenus pédagogiques, suivi individualisé, communication avec les formateurs.
- **Accompagnement aux examens** : Préparation et soutien.
- **Stage softskills** : Développement des compétences interpersonnelles.

TA VIE SUR LE CAMPUS

- **Conférences** : Participation à des conférences avec des experts.
- **Animations** : Événements organisés par le BDE et la cellule Vie de Campus.
- **Restauration** : Snacking, foodtrucks, salle de déjeuner avec micro-ondes.
- **Accessibilité** : Campus bien desservi par le réseau TBM (tram & bus)

RECRUTEMENT

- **Inscription** : En ligne ou par email à delphine.laforet@formation-lac.com
- **Entretien de motivation** : Évaluation de la motivation.
- **Coût** : 4 900 € par an avec facilités de paiement et partenariat avec le LCL.
- **Hébergement** : De nombreux partenaires et solutions.

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

- Planter 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 :

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

88,64% TAUX DE RÉUSSITE

* Retrouvez plus d'indicateurs sur notre site internet.