

BTS négociation et digitalisation de la relation client

BTS NDRC

Certifiante

Contrat appr.

Réf. : 2001179F — Mise à jour : 15 décembre 2023

Organisme responsable : **EFCG - Quimper Business School (QBS)**

Contenu

Objectifs

Le titulaire du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client a pour perspective d'être le premier intermédiaire entre l'entreprise et son marché. C'est un commercial généraliste, capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités et dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle, quelle que soit la forme de la relation client et dans toute sa complexité. Il sait gérer de multiples points de contact pour installer une plus grande proximité avec les clients.

Le titulaire du BTS NDRC exerce son activité dans des organisations ou entreprises qui proposent des biens et/ou des services à une clientèle de particuliers ou de professionnels (utilisateurs, prescripteurs, revendeurs). Il participe à la gestion de la relation client dans sa globalité, de la prospection jusqu'à la fidélisation et il contribue ainsi à la croissance du chiffre d'affaires, à l'organisation et à la politique commerciale de l'entreprise. Il veille à la maîtrise des technologies de l'information et de la communication autour d'une équipe de vente développant une démarche active en direction de la clientèle.

Programme

Relation client et négociation vente

- Développement de clientèle
- Négociation, vente et valorisation de la relation client
- Animation de la relation client
- Veille et expertise commerciales
- Cibler et prospecter la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un évènement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale

Relation client à distance et digitalisation

- Gestion de la relation client à distance
- Gestion de la e-relation
- Gestion de la vente en e-commerce
- Maîtriser la relation omnicanale
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client en e-commerce

Relation client et animation de réseaux

- Animation de réseaux de distributeurs
- Animation de réseaux de partenaires

- Animation de réseaux de vente directe
- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- Développer et animer un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe

Culture économique, juridique et managériale

- Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale
- Proposer des solutions argumentées en mobilisant des notions et des méthodologies économiques, juridiques ou managériales
- Etablir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) en préparant une prise de décision stratégique
- Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée

Culture générale et expression

Langue vivante étrangère

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée

Niveau Bac général, pro ou techno, BP

Niveau de sortie

Niveau BTS - Bac +2

Liste des certifications

BTS négociation et digitalisation de la relation client

Code RNCP : 38368

Métiers associés

D1406 — Management en force de vente

M1703 — Management et gestion de produit

M1704 — Management relation clientèle

D1501 — Animation de vente

D1401 — Assistanat commercial

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
1626032	Présentiel	Quimper	31/08/2024	29/06/2026

Source : GREF Bretagne #2001179F