

BTS négociation et digitalisation de la relation client

BTS NDRC

Certifiante

Contrat pro.

Réf. : 23114307F — Mise à jour : 18 octobre 2023

Organisme responsable : AFOREM

Contenu

Objectifs

- Développer un portefeuille-clients à partir de l'analyse de son marché, de son secteur, de son entreprise et des cibles de prospects
- Proposer, négocier et vendre une solution et des conseils adaptés aux clients dans le respect des règles éthiques et déontologiques
- Organiser, animer des événements commerciaux
- Exploiter et enrichir les informations commerciales issues de son activité en mutualisant l'information en interne à l'aide des processus/outils dédiés

Programme

- Enseignement professionnel **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

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

Relation client et animation de réseaux

- Animation de réseaux de distributeurs
- Animation de réseaux de partenaires
- Animation de réseaux de vente directe

Ateliers de professionnalisation

- Ateliers de pratiques relationnelles, de production digitale et d'animation de réseaux
- La réalisation de missions commerciales ponctuelles
- Modules d'accompagnement personnalisés

- Enseignement général **Culture générale et expression** Appréhender et réaliser un message écrit :

- Respecter les contraintes de la langue écrite
- Synthétiser des informations
- Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture

Communiquer oralement :

- S'adapter à la situation
- Organiser un message oral

Anglais

- Compréhension de documents écrits
- Production et interactions écrites
- Production et interactions orales
- Compréhension de l'oral

Culture économique juridique et managériale (CEJM)

- L'intégration de l'entreprise dans son environnement
- La régulation de l'activité économique
- L'organisation de l'activité de l'entreprise
- L'impact du numérique sur la vie de l'entreprise
- Les mutations au travail
- Les choix stratégiques de l'entreprise

Ateliers de CEJM appliquée

- L'approfondissement et la contextualisation des notions d'économie, de droit et de management
- La rencontre avec des personnes des secteurs économiques institutionnels ou associatifs

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
1572618	Présentiel	Rennes	08/09/2024	29/06/2026