BTS négociation et digitalisation de la relation client

BTS NDRC - Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Certifiante | Contrat pro. | Contrat appr.

Réf. : 24150878F — Mise à jour : 4 décembre 2024

Organisme responsable : **POLE FORMATION UIMM BRETAGNE - site de Plérin**

Présentation de la formation

Objectifs

Commercial•e généraliste expert•e de la relation client (en présentiel, à distance, e-relation), le•la commercial•e :

- communique et négocie avec les clients,
- exploite et partage les informations,
- organise et planifie l'activité,
- met en œuvre la politique commerciale.

Il•elle contribue ainsi à la croissance du chiffre d'affaires de l'entreprise. Pour mener à bien les missions qui lui sont confiées, il•elle doit maîtriser les nouvelles technologies de l'information et de la communication (réseaux sociaux, forums, blogs, ...).
A l'issue de la formation, il•elle est capable de prendre des décisions commerciales en tenant compte des usages du marché, de la politique de l'entreprise et des offres et pratiques de la concurrence.

A l'issue de la formation, les apprenants devront être capables de :

- Cibler et prospecter la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un évènement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale
- Maîtriser la relation omnicanale
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client en e-commerce
- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- Développer et animer un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe

Programme

Les apprenants font face à **des mises en situation réelle**. Ils suivent également des cours généraux.

ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL

- Culture générale et expression
- Anglais
- Environnement économique et juridique

ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL

- Relation client et négociation-vente

    - Cibler et prospecter la clientèle
    - Négocier et accompagner la relation client
    - Organiser et animer un événement commercial
    - Exploiter et mutualiser l’information commerciale
- Relation client à distance et digitalisation
    - Maîtriser la relation omnicanale
    - Animer la relation client digitale
    - Développer la relation client en e-commerce
- Relation client et animation des réseaux
    - Implanter et promouvoir l’offre chez des distributeurs
    - Développer et animer un réseau de partenaires
    - Créer et animer un réseau de vente directe

AUTRES ENSEIGNEMENTS

- Retour d'expérience professionnelle
- Suivi de projet

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée	Niveau de sortie
Niveau Bac général, pro ou techno, BP	**Niveau BTS - Bac +2**

Liste des certifications

BTS négociation et digitalisation de la relation client
Code RNCP : 38368

Métiers associés

D1401 — Assistanat commercial
D1406 — Management en force de vente
D1501 — Animation de vente
M1703 — Management et gestion de produit
M1704 — Management relation clientèle

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
1829281S	Présentiel	Bruz	01/09/2025	31/08/2027

Source : GREF Bretagne #24150878F