

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

BAC+2
120 ECTS

Diplôme d'Etat délivré par l'Education Nationale

Les métiers du commerce et de la vente connaissent une mutation profonde liée à l'intégration de la digitalisation dans les pratiques d'achat. Le client, professionnel comme particulier, est maintenant hyper connecté et son accès à l'information est immédiate. Ces évolutions amènent l'organisation à adapter sa politique commerciale.

Ainsi, le périmètre d'intervention du titulaire du BTS NDRC ainsi que les techniques permettant d'optimiser la performance de l'action commerciale évoluent pour s'adapter à ce nouvel environnement.

Au-delà de compétences en négociation vente et en animation de réseaux (réseaux de distributeurs, en B to B ou en vente directe...) le titulaire du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client saura appréhender une relation client via le digital et le e-commerce.

Le BTS NDRC forme des commerciaux capables d'appréhender la relation client de la prospection à la fidélisation dans la perspective du développement commercial de l'entreprise. Ses missions sont en totale adéquation avec la politique stratégique et commerciale de l'organisation qui l'emploie.

Règlement d'examen ● ● ●

	Durée	Mode	Coef.
Culture générale et expression	4 h	Ecrit	3
Culture économique juridique et managériale	4 h	Ecrit	3
Langue Vivante 1	30 min	Oral	3
Relation client et négociation-vente	1 h	Oral	5
Relation client à distance et digitalisation	3 h 40 min	Ecrit Pratique	4
Relation client et animation de réseaux	40 min	Oral	3
Epreuve Facultative Langue Vivante 2	20 min	Oral	1

Et ensuite

- Entrée dans la vie active
- Poursuite d'études en BAC+3
- Inscription aux concours de la fonction publique cat. B
- Concours d'entrée en écoles de commerce

Perspectives

Responsable e-commerce
Rédacteur web
Responsable secteur
Animateur plateau
Chef de réseau

Modalités*

En Alternance
au rythme de 2 jours de cours par semaine et 3 jours en entreprise.
En formule DECLIC
(stages en entreprise obligatoires).
En formation continue (nous consulter)

* Certaines formations imposent un rythme différent, se rapprocher de l'établissement d'inscription

Conditions

Niveau scolaire :
Être titulaire du BAC et avoir satisfait à l'étude du dossier et aux épreuves de sélection. Certains non titulaires du BAC peuvent éventuellement être admis à l'IFC, après étude de leur dossier.

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client



● ● ● Programme de la formation

● FRANÇAIS

- Entraînement à l'analyse et à la synthèse à partir de textes d'actualité
- Exposés oraux, analyse et résumé d'un texte

● LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE

Expression orale :

- Compréhension orale d'informations à caractère professionnel par le biais du téléphone, de la télévision ou de tout autre support audio

● CULTURE ECONOMIQUE JURIDIQUE ET MANAGERIALE

- 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 du travail
- Les choix stratégiques de l'entreprise

● RELATION CLIENT ET NEGOCIATION VENTE

Cibler et prospector la clientèle

- Analyser un portefeuille clients
- Identifier des cibles de clientèle
- Mettre en œuvre et évaluer une démarche de prospection
- Développer des réseaux professionnels

Négocier et accompagner la relation client

- Négocier et vendre une solution adaptée au client
- Créer et maintenir une relation client durable

Organiser et animer un événement commercial

- Organiser un événement commercial
- Animer un événement commercial
- Exploiter un événement commercial

Exploiter et mutualiser l'information commerciale

- Remonter, valoriser et partager l'information commerciale
- Collaborer à l'interne en vue de développer l'expertise commerciale

● RELATION CLIENT A DISTANCE ET DIGITALISATION

Maitriser la relation client omnicanale

- Créer et entretenir la relation client à distance
- Apprécier la performance commerciale à partir d'indicateurs d'activité
- Encadrer et animer une équipe de téléacteurs

Animer la relation client digitale

- Produire, publier et assurer la visibilité des contenus digitaux
- 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

● RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RESEAUX

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
- Créer et animer un réseau de vente directe
- Prospector, organiser des rencontres et vendre en réunion
- Recruter et former des vendeurs à domicile
- Impulser une dynamique de réseau

● PROJETS COMMERCIAUX

Le dossier de l'épreuve E4 relation client et négociation vente permettra d'évaluer les compétences suivantes :

- Cibler et prospector la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un événement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale

Le dossier de l'épreuve E6 Relation client et animation de réseaux permettra d'évaluer les compétences suivantes :

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



8 centres de formation dans le sud-est

Alès, Avignon, Marseille, Nîmes, Montpellier, Perpignan, Saint-Étienne et Valence



IFC Cévennes
04 66 30 40 92
30100 ALÈS

IFC Provence
04 90 14 15 90
84000 AVIGNON

IFC Méditerranée
04 91 32 19 29
13008 MARSEILLE

IFC Languedoc
04 67 65 50 85
34000 MONTPELLIER

IFC Gard
04 66 29 74 26
30000 NÎMES

IFC Roussillon
04 68 67 42 89
66000 PERPIGNAN

IFC Loire
04 77 92 11 50
42000 ST ETIENNE

IFC Drôme-Ardèche
04 75 85 36 44
26000 VALENCE