

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Level 5
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)

Conditions

Niveau scolaire :
Être titulaire du BAC et avoir satisfait à l'étude du dossier et aux épreuves de sélection.

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

