

NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

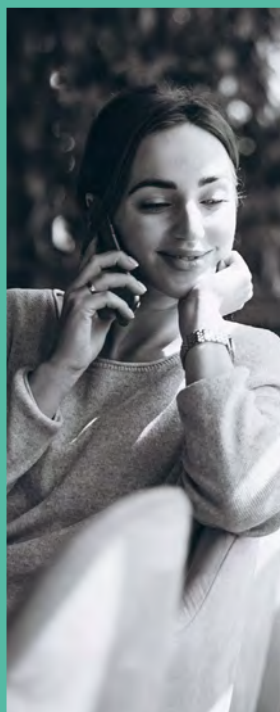


BTS

BAC+2



POURQUOI CHOISIR CETTE FORMATION ?



Le BTS Négociation Digitalisation de la Relation Client forme des experts en relation client, capables de prospecter, négocier, vendre et fidéliser un portefeuille. C'est une formation complète en gestion commerciale et développement de la relation client.

Les métiers du commerce et de la vente connaissent une transformation majeure sous l'effet de la digitalisation des pratiques d'achat.

Le client, désormais hyper connecté, accède instantanément à l'information, obligeant les entreprises à adapter leur stratégie commerciale. Le titulaire du BTS NDRC (Négociation Digitalisation de la Relation Client) se distingue par ses compétences en négociation, en animation de réseaux (distributeurs, B to B, vente directe) et par sa maîtrise des outils digitaux et du e-commerce, essentiels pour optimiser la performance commerciale. Ce diplôme forme des commerciaux capables de gérer la relation client de la prospection à la fidélisation, contribuant activement au développement commercial. Le diplômé s'intègre dans une organisation en cohérence avec la stratégie commerciale et joue un rôle clé dans l'adaptation de l'entreprise à un environnement de plus en plus digitalisé.

POURQUOI CHOISIR IFC ?



Plus de 30 ans d'expérience



Accompagnement



Titres certifiés



Insertion professionnelle



Candidature gratuite



Proximité

CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION

- Maîtrise des techniques d'expression écrite (vocabulaire et syntaxe).
- Maîtrise des techniques d'expression orale.
- Analyse et synthèse de textes et de documents d'actualité.
- Mise en forme et rédaction d'un compte rendu.
- Structurer et rédiger une argumentation personnelle.
- Exposés oraux.

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 ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE

- 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 NÉGOCIATION VENTE

- Cibler et prospecter la clientèle :
 - Analyser la politique commerciale de l'entreprise
 - Analyser la performance commerciale et le portefeuille clients
 - Segmenter le portefeuille clients et identifier des cibles de clientèle
 - Mettre en œuvre une démarche de prospection
 - Développer des réseaux de professionnels
 - Évaluer une démarche de prospection
- Négocier et accompagner la relation client :
 - Maîtriser la communication interpersonnelle
 - Approfondir la connaissance client
 - Prendre contact et découvrir les besoins du client
 - Négocier et vendre une solution adaptée au client
 - Conclure la vente et maintenir une relation client durable
- Organiser et animer un événement commercial :
 - Organiser des événements commerciaux
 - Participer à des salons
 - Animer des espaces commerciaux
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale :
 - Collecter et remonter l'information commerciale
 - Exploiter et partager l'information commerciale

LE PROGRAMME :

RELATION CLIENT À DISTANCE ET DIGITALISATION

- Maîtriser la relation client omnicanale :
 - Prospecter via un centre de relation client
 - Vendre à distance
 - Mettre en place un service client omnicanal
 - Accompagner, conseiller et traiter des demandes clients
 - Encadrer et animer une équipe de téléacteurs
 - Apprécier la performance et la qualité du service client
- Animer la relation client digitale :
 - Définir une stratégie de communication digitale
 - Optimiser la structure d'un site vitrine
 - Animer une vitrine et évaluer son e-traffic
 - Suivre et optimiser le référencement d'un site
 - Maîtriser la communication sur les réseaux sociaux
 - Animer les communautés sur les réseaux sociaux
 - Gérer et renforcer la e-reputation
- Développer la relation client en e-commerce :
 - Optimiser un site e-commerce
 - Suivre et réguler le processus de vente
 - Animer un site e-commerce
 - Diagnostiquer l'activité du e-commerce

RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX

- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs :
 - Comprendre les stratégies et les réseaux de distribution
 - Négocier le référencement de l'offre auprès de la centrale d'achat
 - Négocier l'implantation de l'offre sur le lieu de vente
 - Mettre en œuvre des animations
 - Suivre et développer le référencement
- Développer et animer un réseau de partenaires :
 - Sélectionner et constituer un réseau de partenaires commerciaux
 - Développer un réseau de partenaires
 - Animer un réseau de partenaires
 - Évaluer les performances du réseau
- Créer et animer un réseau de vente directe :
 - Découvrir la vente directe
 - Prospecter et organiser les rencontres
 - Vendre en réunion
 - Recruter et former les vendeurs
 - Accompagner les vendeurs et animer les équipes

Ils en parlent mieux que nous



NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

RÈGLEMENT D'EXAMEN ...

	Durée	Mode	Coef
Culture générale et expression	3h	Écrit	3
Langue Vivante 1	30min	Oral	3
Culture économique, juridique et managériale	4h	Écrit	3
Relation client et négociation-vente	40min	Oral	5
Relation client à distance et digitalisation	3h 40min	Écrit Pratique	4
Relation client et animation de réseaux	30min	Oral	3
Épreuve facultative			
Engagement citoyen _____	20min	Oral	
Langue vivante 2 _____	20min	Oral	

LES 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
- VAE, Transition Pro, CPF...(nous consulter)

LES DÉBOUCHÉS

- Responsable e-commerce
- Rédacteur web e-commerce
- Responsable de zone
- Animateur de réseau
- Superviseur

9 CAMPUS
Alès, Avignon, Clermont-Ferrand, Marseille, Nîmes, Montpellier, Perpignan, Saint-Etienne et Valence

LES CONDITIONS

- Niveau scolaire : Être titulaire d'un niveau 4 (BAC)
- Avoir satisfait à l'étude du dossier et aux épreuves de sélection.

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

IFC ALÈS 04 66 30 40 92 ales@ifc.fr IFC AVIGNON 04 90 14 15 90 avignon@ifc.fr IFC MARSEILLE 04 91 32 19 29 marseille@ifc.fr IFC MONTPELLIER 04 67 65 50 85 montpellier@ifc.fr IFC NÎMES 04 66 29 74 26 nimes@ifc.fr IFC PERPIGNAN 04 68 67 42 89 perpignan@ifc.fr IFC ST ÉTIENNE 04 77 92 11 50 stetienne@ifc.fr IFC VALENCE 04 75 85 36 44 valence@ifc.fr WESFORD CLERMONT-FERRAND 04 63 30 11 30 info@wesford-clermont.fr