



BTS (BAC +2)

NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Niveau V, diplômante RNCP 38368



Durée de la formation

24 mois



Type de contrat

Apprentissage ou professionnalisation



Rythme de l'alternance

2 jours / 3 jours



Tarif de la formation

Prise en charge par l'employeur

PRÉ-REQUIS

- Titulaire d'un Bac ou d'un diplôme de niveau 4
- Bonne culture générale, expression orale et écrite de bon niveau
- Etre autonome et être déterminé à atteindre des objectifs
- Savoir s'organiser et être rigoureux
- Aimer les environnements numériques au sein d'une entreprise
- Avoir de l'intérêt pour des matières comme le marketing digital, le commerce, la vente en ligne
- Avoir des aptitudes pour s'adapter facilement à différents environnements
- Aimer travailler en équipe
- Aimer aller vers les autres

CONDITIONS D'ADMISSION

- Dossier de candidature
- Entretien de motivation
- Tests d'aptitude

OBJECTIFS

Le titulaire du BTS NDRC est **un commercial généraliste expert de la relation client** considéré sous toutes ses formes (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité.

Il **communiqu**e et **négo**cie avec les clients, **exploite et partage** les informations, **organise et planifie** l'activité, met en œuvre la politique commerciale.

Il contribue ainsi à la croissance du chiffre d'affaires de l'entreprise. Pour mener à bien les missions qui lui sont confiées, **il doit maîtriser les nouvelles technologies de l'information et de la communication** (réseaux sociaux, forums, blogs, site internet...).

POURSUITE D'ÉTUDE

- BACHELOR Responsable Commercial et Marketing Digital
- TITRE PRO. Responsable d'Etablissement Marchand

PROGRAMME

Matières générales

- Culture & expression générale
- Langue vivante étrangère
- Culture économique, juridique et managériale

Matières professionnelles

- Relation client et négociation-vente
- Relation client à distance et digitalisation
- Relation client et animation de réseaux

MÉTHODES MOBILISÉES

Pour assurer le bon fonctionnement de la formation, l'apprenti bénéficie : de cours pédagogiques, de soutien scolaire, de cours en ligne, de mises en situation réelle dans les entreprises ainsi que d'un accompagnement personnalisé.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Diverses évaluations pédagogiques mensuelles
- Examens blancs
- Présentation à l'examen final

DÉBOUCHÉS

Superviseur / Responsable d'équipe / animateur plateau / Manager d'équipe / Responsable e-commerce / Rédacteur web e-commerce / Responsable de secteur / Animateur commercial / Chef de réseau / Directeur de réseau / Responsable de réseau / Animateur de réseau / Responsable de zone