



Le BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (N.D.R.C.)

vendredi 20 décembre 2019, par [B. CUVELIER](#)

Le BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (N.D.R.C.)

Objectifs

A la fin de son parcours de formation, le titulaire du BTS NDRC pourra :

- Accompagner le client/usager tout au long du processus commercial de la phase de prospection à celle de fidélisation : conseils, veille, devis, contacts, visites, prospection, négociation, vente-achat, suivi et après-vente.
- Maîtriser les techniques de négociation et de vente en B to B et B to C
- Gérer, dans le cadre d'une stratégie omnicanale, de multiples points de contact pour installer une plus grande proximité avec les clients,
- Aider le client à maintenir une fidélité à l'entreprise et à la marque, grâce à une communication et à une programmation de services individualisés,
- Maîtriser les contenus commerciaux liés à l'usage des sites web, des applications mobiles et des réseaux sociaux
- Conduire la relation client en équipe en partageant informations et responsabilités avec ses partenaires dans l'entreprise : commercial terrain, commercial à distance, gestionnaire de site, partenaires réseau,...
- Conduire une stratégie commerciale et de marketing construite avec l'ensemble des acteurs de la relation client, mais également avec les partenaires de l'organisation quel que soit le domaine fonctionnel : production, recherche, développement, financier, juridique, administratif...

Programme

Relation clients et négociation-vente

- Ciblage et prospection de la clientèle
- Négociation, accompagnement, animation et valorisation de la relation « clients »
- Veille et expertises commerciales
- Organisation et animation d'un événement commercial
- Exploitation et mutualisation de l'information commerciale

Relation clients à distance et digitalisation

- Gestion de la relation clients à distance
- Gestion de la e-relation, animation de la relation client digitale

- Gestion et promotion de la vente en e-commerce

Relation « clients » et animation de réseaux

- Animation de réseaux de distributeurs : implantation et promotion de l'offre
- Développement et animation d'un réseau de partenaires
- Création et animation d'un réseau de vente directe

Culture générale, expression écrite et orale

- Synthèse et analyse de documents, points de vue et argumentation
- Respect des contraintes de la langue écrite
- Adaptation de sa communication orale à la situation de communication
- Organisation de son intervention : expression et interaction à l'oral

Langues vivantes 1

- Comprendre un article informatif, parler de la consommation, caractériser un objet ou un service, négocier et discuter un prix, rapporter les paroles ou l'expérience de quelqu'un ou sa propre expérience, mettre en garde, concéder et opposer, demander des précisions, orienter, proposer un produit, argumenter, faire des hypothèses, des recommandations. Développer à l'écrit comme à l'oral une argumentation soulignant les points importants et les détails.
- Présenter dans un exposé clair les avantages et les inconvénients d'options diverses, exposer et défendre son point de vue, comprendre les discussions techniques dans son domaine d'activités, comprendre les textes longs et complexes.

Culture économique, juridique et managériale

- Exploitation d'une base documentaire
- Argumentation à partir de notions et de méthodologies économiques, juridiques, managériales
- Diagnostic pour préparer une prise de décision

Pour toute question ou projet de candidature dans le cadre d'un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation, n'hésitez pas à contacter :

Patricia MORTIER
Coordonnatrice pédagogique
04 42 18 51 40