

NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

*Durée : 2 ans (contrat d'apprentissage ou de professionnalisation)
Rythme d'alternance : 1 semaine / 1 semaine*

DESCRIPTION DES FONCTIONS

Le (la) titulaire du BTS NDRC accompagne le client/usager tout au long du processus commercial et intervient sur l'ensemble des activités avant, pendant et après l'achat : prospection, conseil, animation, devis, veille, visites, négociation-vente/achat.

Cet accompagnement se fait directement ou via un réseau de partenaires. Commercial généraliste, il est capable d'exercer dans tous secteurs d'activités et tout type d'organisation, avec tout type de clientèle. Il est un expert de la relation client sous toutes ses formes (en présentiel, à distance, e-relation).

L'accélération de la digitalisation des activités commerciales conduit le titulaire du BTS NDRC à investir les contenus commerciaux liés à l'usage accru des sites web, des applications et des réseaux sociaux.

Les activités du titulaire du BTS NDRC sont regroupées au sein de 3 grands pôles : Relation client et négociation/vente – Relation client à distance et digitalisation – Relation client et animation de réseaux.

PRÉ-REQUIS

Adopter les comportements et les attitudes indispensables à la relation client :

- Bonne communication et sa présentation
- Sens de l'organisation
- Travailler en équipe
- Faire preuve d'autonomie, de réactivité
- Gestion des émotions et résistance au stress
- Disponible et mobile

CONTENU DE LA FORMATION

Matières professionnelles

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

Matières générales

- Culture générale et expression
- Anglais
- Culture Economique, Juridique et Managériale

DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS

Débouchés professionnels

- Vendeur/se
- Commercial/e terrain
- Négociateur/trice
- Délégué/e commercial/e
- Télévendeuse/se
- Conseiller/ère commercial/e
- Chargé/e d'affaires ou de clientèle
- Animateur/trice site e-commerce

CONDITIONS D'ADMISSION

Titulaire d'un Bac ou d'un diplôme de niveau 4 (ancien niveau IV)

