

BTS NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT (NDRC) RENTREE 2024-2025

CERTIFICATION

Diplôme de l'Éducation Nationale : BTS Négociation et digitalisation de la relation client, niveau 5.

PUBLIC

Bac validé.

PRE REQUIS

Bac validé. Rigueur, goût du challenge, aisance relationnelle, ouverture d'esprit, flexibilité.

OBJECTIFS

Professionaliser des commerciaux (H/F) capables de mener, en autonomie, une relation commerciale en face à face avec le client, mais également à travers toutes approches commerciales à distance.

EQUIPE PEDAGOGIQUE

Cours assurés par des professionnels experts, alternant théorie et pratique professionnelle.

Pédagogie individualisée et recours à des méthodes de pédagogie inversée.

Cours individualisés en e-learning.

Espace numérique de travail « Ma formation accessible 100 % à distance ».

Séminaires d'intégration, pratiques innovantes, gaming, recours au mode-projet et aux travaux en groupe.

Coaching individualisé à l'atteinte de la performance.

MODALITES D'EVALUATION

Épreuves nationales BTS écrites et/ou orales en fin de parcours et présentation de dossiers professionnels.

MODULE 1 – RELATION CLIENT ET NEGOCIATION-VENTE – 231H

Développement de clientèle

- Gestion de portefeuille clients
- Animation d'opérations de prospection

Négociation, vente et valorisation de la relation client

- Élaboration d'un diagnostic client
- Proposition, négociation et vente d'une offre personnalisée
- Accompagnement du client

Animation de la relation client

- Participation à des salons
- Organisation d'opérations commerciales
- Animation d'espaces commerciaux

Veille et expertise commerciales

- Reporting de l'activité commerciale
- Qualification de Data client
- Diagnostic en termes de relation client et de performance commerciale

MODULE 2 – RELATION CLIENT A DISTANCE ET DIGITALISATION – 196H

Gestion de la relation client à distance

- Prospection et identification d'opportunités commerciales
- Vente à distance
- Accompagnement, conseil et traitement des demandes clients
- Mise à jour des data client
- Supervision et animation d'équipes

Gestion de la e-relation client

- Animation de communautés, de forums et de réseaux sociaux
- Animation de site et publication de contenus à caractère commercial
- Suivi, modération et exploitation des échanges
- Maintien de la visibilité digitale

Gestion de la vente en e-commerce

- Valorisation en ligne de l'offre et des promotions commerciales
- Suivi et régulation du processus de vente
- Mise en œuvre d'animations commerciales en e-commerce
- Évaluation du trafic et du référencement du site
- Analyse des résultats des ventes et des opérations de e-commerce

MODULE 3 – RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RESEAUX – 161H

Animation de réseaux de distributeurs

- Négociation de l'implantation de l'offre sur le lieu de vente
- Conseil en matière d'expérience de consommation
- Mise en œuvre d'animations
- Suivi et développement du référencement

Animation de réseaux de partenaires

- Sélection et constitution de réseaux de partenaires, d'apporteurs d'affaires et de prescripteurs
- Animation, stimulation et développement de réseaux
- Évaluation des performances du réseau

Animation de réseaux de vente directe

- Animation, vente et conseil à domicile
- Développement d'un réseau de conseillers de vente à domicile

MODULE 4 – CULTURE GENERALE ET EXPRESSION – 98H

Appréhender et réaliser un message écrit :

- Respecter les contraintes de la langue écrite
- Synthétiser des informations
- Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture

Communiquer oralement :

- S'adapter à la situation
- Organiser un message oral

MODULE 5 – LANGUE VIVANTE – ANGLAIS – 126H

Niveau B2 du CECRL pour les activités langagières suivantes :

- Compréhension de documents écrits
- Production et interactions orales

MODULE 6 – CULTURE ECONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGERIALE – 140H

Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée :

- Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale
- Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales
- Établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique
- Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée

MODULE 7 – ACTIVITE SUPPORT – 196H

- Bureautique
- Gestion financière
- Management
- Epreuves écrites et orales blanches
- Comportements professionnels, gestion de l'image et cohésion de groupe

MODULE 8 – TUTORAT – INDIVIDUALISATION PARCOURS – 203H

- Soutien et travaux spécifiques
- Dossiers professionnels et fiches d'activité