



BTS NDRC NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT



DESSCRIPTIF

Les métiers commerciaux connaissent des mutations importantes : les consommateurs voient leurs exigences s'intensifier et utilisent de plus en plus les outils digitaux dans leurs achats. De plus en plus, la relation client se fonde sur l'intelligence du traitement des données. Dans ce contexte, **le BTS NDRC (Négociation et Digitalisation de la Relation Clients)** permet d'acquérir une culture numérique et une connaissance des techniques de commercialisation. Ainsi, le commercial titulaire d'un BTS NDRC pourra exercer dans tout type d'entreprise et interviendra en conseil, prospection, animation, devis, veille et négociation des achats et de la vente.



PROFIL DU CANDIDAT

- Être titulaire du bac.
- Avoir le sens de l'écoute, être enthousiaste et persévérant sont des atouts pour réussir dans une formation commerciale.

RYTHME D'ALTERNANCE

- 2 jours de formation / 3 jours en entreprise

CONDITIONS D'ADMISSION

- Dossier de candidature dûment complété et à remplir soigneusement
- QCM culture générale + Test de logique et mathématiques + Mise en situation + Expression écrite
- Entretien de projet professionnel (connaissance du programme, motivation pour l'alternance, projets...)

DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS (LISTE NON EXHAUSTIVE)

- Vendeur/Vendeuse, commercial sédentaire ou itinérant
- Télévendeur(euse)/téléconseiller(ère)
- Animateur de site e-commerce
- Assistant(e) e-commerce
- Animateur(trice) réseau/des ventes



RÉMUNÉRATION

POUR LE CONTRAT D'APPRENTISSAGE

De 25% à 78% du SMIC ou du MC (salaire net)
en fonction de l'âge et du niveau d'études.

POUR LE CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

De 55% à 100% du SMIC ou du MC (salaire brut)
en fonction de l'âge et du niveau d'études

Faire la simulation sur : https://www.alternance.emploi.gouv.fr/portail_alternance

Données soumises aux évolutions légales.

PROGRAMME

MATIÈRES GÉNÉRALES

CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION

Amené à communiquer avec un public de professionnels, vous serez capable de vous exprimer aussi bien à l'écrit et à l'oral.

LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE (ÉCRIT/ORAL)

L'anglais fait partie des fondamentaux du métier de commercial. Une bonne connaissance du vocabulaire vous sera donc indispensable pour échanger lors des situations professionnelles.

CULTURE ÉCONOMIQUE JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE

Disposer d'une culture économique, juridique et managériale afin de mieux comprendre les enjeux et défis auxquels l'entreprise doit faire face mais également pour mieux s'adapter au cadre professionnel dans lequel vous évoluerez. En tant qu'alternant, vous allez acquérir des connaissances en droit du travail et des sociétés, serez en mesure d'analyser l'environnement d'une entreprise, ses choix stratégiques et comment elle parvient à gérer ses différentes activités tout en vous forgeant votre propre opinion.

MATIÈRES PROFESSIONNELLES

RELATION CLIENT ET NÉGOCIATION VENTE

Le cœur de métier du commercial demeure la relation client en face à face. Les enseignements en marketing et techniques de négociation, croisés aux applications pratiques lors d'ateliers de professionnalisation vous permettront d'acquérir de multiples compétences : développement de clientèle, négociation et vente, animation de la relation client, veille et expertise commerciale.

RELATION CLIENT À DISTANCE ET DIGITALISATION

Les compétences clés à développer dans la relation client à distance reposent sur la connaissance du web marketing, du e-commerce et des réseaux sociaux. Les apports théoriques et la manipulation d'outils digitaux permettront au titulaire du BTS NDRC de gérer la relation client à distance, d'animer des communautés, d'élaborer des contenus digitaux cohérents et de gérer la vente en e-commerce.

RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX

Ces modules de formation permettront d'acquérir les compétences attendues en matière d'animation de réseaux de distributeurs, de partenaires et de vente directe : respect des accords de référencement, développement et pérennisation du réseau.

MISSIONS ET COMPÉTENCES

RELATION CLIENT ET NÉGOCIATION-VENTE

- Gérer des portefeuilles clients
- Animation d'opérations de prospection
- Evaluer le risque client
- Elaborer une offre commerciale
- Participer aux manifestations commerciales
- Qualifier les clients
- Effectuer le reporting de l'activité commerciale

RELATION CLIENT À DISTANCE ET DIGITALISATION

- Accompagner, conseiller et traiter des demandes clients
- Vendre à distance
- Prospecter
- Animer des communautés de forums et de réseaux sociaux
- Mettre en oeuvre des animations commerciales à distance

RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX

- Négocier l'implantation de vos produits
- Suivre le référencement
- Mettre en œuvre des animations
- Développement des réseaux
- Animation vente et conseil à domicile

Nos certifications et labels de qualité



La qualification OPQF porte uniquement sur les activités FPC définies par le Code du Travail.

Plus d'informations sur www.groupe-igs.fr/certifications-et-labels-de-qualite

CONTACT JEUNES - Alexandra Burellier - 04 72 85 71 37 - aburellier@groupe-igs.fr
CONTACT ENTREPRISES - 04 72 85 71 23 - contact-entreprises@groupe-igs.fr
CAMPUS HEP LYON – René Cassin - 47 rue Sergent Michel Berthet 69009 LYON