

BTS Négociation et digitalisation de la relation client (NDRC)**Financement**Formation professionnelle continue
Non conventionnée / sans dispositif**Organisme responsable et contact**GRETA DU LIMOUSIN
Pôle Gestion Management Relation Client
05.55.12.31.31
contact.gretadulimousin@ac-limoges.fr**Accès à la formation****Publics visés :**Demandeur d'emploi
Jeune de moins de 26 ans
Personne handicapée
Salarié(e)
Actif(ve) non salarié(e)**Sélection :**Dossier
Entretien**Niveau d'entrée requis :**

Niveau 4 : Baccalauréat (Niveau 4 européen)

Conditions d'accès :

La formation est ouverte aux titulaires du baccalauréat Général, STMG spécialité mercatique Bac Pro Commerce, Vente ou Services. L'accès au BTS se fait sur dossier et entretien

Prérequis pédagogiques :

Non renseigné

Contrat de professionnalisation possible ?

Oui

Objectif de la formation

À l'issue de la formation, le titulaire du BTS « Négociation et Digitalisation de la Relation Client » est un vendeur, négociateur, commercial, animateur de réseau/site e-commerce, téléconseiller, conseiller client à distance. Il est capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités et tout type d'organisation, avec tout type de clientèle (B to B, B to C, B to G), quelle que soit la forme de la relation client (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité. Il accompagne le client / usager tout au long du processus commercial et intervient sur l'ensemble des activités avant, pendant et après l'achat : conseils, prospection, animation, devis, veille, visites, négociation-vente/achat, suivi après-vente/achat. Cet accompagnement se fait directement ou via un réseau de partenaires. Il est amené à établir des relations avec les collaborateurs et partenaires de l'organisation quel que soit le domaine fonctionnel (production, recherche et développement, marketing, financier, juridique, administratif, etc.).

Contenu et modalités d'organisation

Le référentiel de certification est découpé en blocs de compétences : Bloc 1 - Relation client et négociation-vente : Prospection clientèle, négociation client, organisation et animation d'évènement commercial. Bloc 2 - Relation client à distance et digitalisation : Gestion de la relation client à distance, de l'e-relation et de la vente en e-commerce. Bloc 3 - Relation client et animation de réseaux : Implantation et promotion de l'offre chez des distributeurs, développement et animation d'un réseau de partenaires, création et animation d'un réseau de vente directe. Culture générale et expression : Communication écrite et orale. Communication en langue vivante étrangère (anglais) : Compréhension de documents écrits, productions et interactions orales. Culture économique, juridique et managériale : Analyse de situations, exploitation d'une base documentaire, proposition de solutions argumentées.

Parcours de formation personnalisable ? **Oui** Type de parcours **Mixte****Validation(s) Visée(s)****BTS négociation et digitalisation de la relation client - Niveau 5 : DEUG, BTS, DUT, DEUST (Niveau 5 européen)** Éligible au CPF**Et après ?****Suite de parcours****Non renseigné****Calendrier des sessions**

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00186764	du 05/10/2020 au 30/06/2022	Limoges (87)	GRETA DU LIMOUSIN		  	
00222541	du 01/10/2021 au 30/06/2023	Limoges (87)	GRETA DU LIMOUSIN		  	
00261305	du 03/10/2022 au 30/06/2024	Limoges (87)	GRETA DU LIMOUSIN		  	
00337768	du 01/09/2023 au 13/07/2025	Limoges (87)	GRETA DU LIMOUSIN		Non éligible	

00337767

du 01/09/2023 au
13/07/2025

Limoges (87)

**GRETA DU
LIMOUSIN**

**MON
COMPTE
FORMATION**

FPC

00423454

du 07/10/2024 au
10/07/2026

Limoges (87)

**GRETA DU
LIMOUSIN**

**MON
COMPTE
FORMATION**

FPC

00423455

du 07/10/2024 au
10/07/2026

Limoges (87)

**GRETA DU
LIMOUSIN**

Non
éligible

Contrat
pro