

BTS Négociation et digitalisation de la relation client**Financement**Formation professionnelle continue
Non conventionnée / sans dispositif**Organisme responsable et contact**IPCEM
marie.renaux
05.56.31.37.19
marie.renaux@ipcem.fr**Accès à la formation****Publics visés :**Demandeur d'emploi
Jeune de moins de 26 ans
Personne handicapée
Actif(ve) non salarié(e)
Élève sous statut scolaire**Sélection :**Dossier
Entretien**Niveau d'entrée requis :**

Niveau 4 : Baccalauréat (Niveau 4 européen)

Conditions d'accès :

* Avoir entre 16 et 29 ans révolus

Prérequis pédagogiques :

Non renseigné

Contrat de professionnalisation possible ?

Oui

Objectif de la formation

Pole 1 d'activités : Relation client et négociation-vente Spécialiste de la relation client en face à face, le titulaire du BTS NDRC inscrit son activité professionnelle dans le respect de la politique commerciale définie par l'organisation. Cette activité vise à développer, assister, accompagner un portefeuille clients et à optimiser leur valeur à vie. Pole 2 d'activités : Relation client à distance et digitalisation Le titulaire du BTS NDRC inscrit son activité au coeur de la digitalisation de la relation client et des activités commerciales. A ce titre, il installe une communication unifiée avec les clients afin de garantir une relation sans rupture dans le respect des procédures préalablement définies par l'organisation et dans le cadre d'un contact multicanal.

Contenu et modalités d'organisation

E1 - Culture générale : 120 heures - maîtrise des techniques de l'expression orale et écrite - résumé et synthèse de documents - commentaires de textes E2 - Langue vivante : 120 heures E3 - Culture économique, juridique et managériale: 180 heures Cette épreuve vise à évaluer les compétences acquises et sa capacité à les mobiliser pour éclairer des problématiques de gestion d'entreprise à travers un questionnement croisant les champs disciplinaires économique, juridique et managérial. E4 - Relation client et négociation vente: 275 heures L'épreuve E4 permet d'évaluer les compétences suivantes : - Cibler et prospecter le clientèle - Négocier et accompagner la relation client - Organiser et animer un événement commercial - Exploiter et mutualiser l'information commerciale E5 - Relation client à distance et digitalisation: 225 heures L'épreuve E5 permet d'évaluer les compétences suivantes : - Maîtriser la relation client omnicanale - Animer la relation client digitale - Développer la relation client en e-commerce E 6 - Relation client et animation de réseaux : 200 heures L'épreuve E6 permet d'évaluer les compétences suivantes : - Implanter et promouvoir l'offre chez les distributeurs - Développer et piloter un réseau de partenaires - Créer et animer un réseau de vente directe

Parcours de formation personnalisable ? **Oui** Type de parcours **Non renseigné****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

bac+3

Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00152671	du 14/09/2020 au 30/06/2022	BORDEAUX (33)	IPCEM		  	
00207998	du 13/09/2021 au 30/06/2023	BORDEAUX (33)	IPCEM		  	
00256596	du 12/09/2022 au 01/07/2024	BORDEAUX (33)	IPCEM		  	
00333324	du 11/09/2023 au 01/07/2025	Bordeaux (33)	IPCEM		Non éligible	
00430322	du 09/09/2024 au 01/07/2026	Bordeaux (33)	IPCEM		Non éligible	

00522961

du 08/09/2025 au
01/07/2027

Bordeaux (33)

IPCEM

Non
éligible

