

BTS négociation et digitalisation de la relation client**Financement**

Formation professionnelle continue
Non conventionnée / sans dispositif

Organisme responsable et contact

CFA ACADEMIQUE DU LIMOUSIN
Olivier AUROY
05.55.11.43.76
cfaacademiquedulimousin@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 :

Entretien

Niveau d'entrée requis :

Niveau 4 : Baccalauréat (Niveau 4 européen)

Conditions d'accès :

Avoir entre 15 et 29 ans révolus Avoir signé un contrat d'apprentissage avec un employeur Être en possession d'une carte d'identité ou d'un titre de séjour autorisant à travailler Toutes nos formations sont accessibles au public en situation de handicap Possibilité d'acquisition de la certification par capitalisation des blocs de compétences et/ou par équivalence. (Nous consulter)

Prérequis pédagogiques :

Après Bac

Contrat de professionnalisation possible ?

Non

Objectif de la formation

A la fin de son parcours de formation, le titulaire du BTS NDRC pourra : • Accompagner le client/usager tout au long du processus commercial de la phase de prospection à celle de fidélisation : conseils, veille, devis, contacts, visites, prospection, négociation, vente-achat, suivi et après-vente. • Maîtriser les techniques de négociation et de vente en B to B et B to C • Gérer, dans le cadre d'une stratégie omnicanale, de multiples points de contact pour installer une plus grande proximité avec les clients, • Aider le client à maintenir une fidélité à l'entreprise et à la marque, grâce à une communication et à une programmation de services individualisés, • Maîtriser les contenus commerciaux liés à l'usage des sites web, des applications mobiles et des réseaux sociaux • Conduire la relation client en équipe en partageant informations et responsabilités avec ses partenaires dans l'entreprise : commercial terrain, commercial à distance, gestionnaire de site, partenaires réseau... • Conduire une stratégie commerciale et de marketing construite avec l'ensemble des acteurs de la relation client, mais également avec les partenaires de l'organisation quel que soit le domaine fonctionnel : production, recherche, développement, financier, juridique, administratif...

Contenu et modalités d'organisation

N° et intitulé du bloc Liste de compétences Modalités d'évaluation RNCP34030BC01 Relation client et négociation-vente - Cibler et prospecter la clientèle - Négocier et accompagner la relation client - Organiser et animer un événement commercial - Exploiter et mutualiser l'information commerciale Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes de l'arrêté définissant le diplôme. RNCP34030BC02 Relation client à distance et digitalisation - Maîtriser la relation omnicanale - Animer la relation client digitale - Développer la relation client en e-commerce Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes de l'arrêté définissant le diplôme. RNCP34030BC03 Relation client et animation de réseaux - Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs - Développer et animer un réseau de partenaires - Créer et animer un réseau de vente directe Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes de l'arrêté définissant le diplôme RNCP34030BC04 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 Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes de l'arrêté définissant le diplôme RNCP34030BC05 Communiquer oralement - S'adapter à la situation - Organiser un message oral Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes de l'arrêté définissant le diplôme RNCP34030BC06 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 Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes de l'arrêté définissant le diplôme

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)

Et après ?

Suite de parcours

Licence Professionnelle École de Commerce

Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00182797	du 01/09/2020 au 30/06/2022	Limoges (87)	CFA ACADEMIQUE DU LIMOUSIN		Non éligible	
00182803	du 01/09/2020 au 30/06/2022	Tulle (19)	CFA ACADEMIQUE DU LIMOUSIN		Non éligible	
00182800	du 01/09/2020 au 30/06/2022	Guéret (23)	CFA ACADEMIQUE DU LIMOUSIN		Non éligible	

00212379	du 06/09/2021 au 30/06/2023	Tulle (19)	CFA ACADEMIQUE DU LIMOUSIN	Non éligible	
00212380	du 06/09/2021 au 30/06/2023	Limoges (87)	CFA ACADEMIQUE DU LIMOUSIN	Non éligible	
00258359	du 01/09/2022 au 30/06/2024	Limoges (87)	CFA ACADEMIQUE DU LIMOUSIN	Non éligible	
00258358	du 01/09/2022 au 30/06/2024	Tulle (19)	CFA ACADEMIQUE DU LIMOUSIN	Non éligible	
00312076	du 01/09/2022 au 30/06/2023	Guéret (23)	CFA ACADEMIQUE DU LIMOUSIN	Non éligible	
00334919	du 01/09/2023 au 30/06/2025	Guéret (23)	LYCÉE PIERRE BOURDAN	Non éligible	
00334911	du 01/09/2023 au 30/06/2025	Tulle (19)	LYCÉE EDMOND PERRIER	Non éligible	
00334741	du 01/09/2023 au 30/06/2025	Limoges (87)	LYCEE PROFESSIONNEL MARCEL PAGNOL - LIMOGES	Non éligible	
00394478	du 01/09/2024 au 30/06/2026	Guéret (23)	LYCÉE PIERRE BOURDAN	Non éligible	
00394434	du 01/09/2024 au 30/06/2026	Tulle (19)	LYCÉE EDMOND PERRIER	Non éligible	
00392648	du 02/09/2024 au 30/06/2026	Limoges (87)	LYCEE PROFESSIONNEL MARCEL PAGNOL - LIMOGES	Non éligible	
00511157	du 01/09/2025 au 30/06/2027	Tulle (19)	LYCÉE EDMOND PERRIER	Non éligible	
00511328	du 01/09/2025 au 30/06/2027	Limoges (87)	LYCEE PROFESSIONNEL MARCEL PAGNOL - LIMOGES	Non éligible	

00511336

du 01/09/2025 au
30/06/2027

Guéret (23)

LYCÉE PIERRE
BOURDAN

Non
éligible

