

BTS NDRC (Négociation et digitalisation de la relation clients)

Financement

Formation professionnelle continue
Non conventionnée / sans dispositif

Organisme responsable et contact

AFSA / IEC
BORIE GUICHOT FABIENNE
05.59.27.34.03
info.contact@afsapau.com

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
Tests
Entretien

Niveau d'entrée requis :

Niveau 4 : Baccalauréat (Niveau 4 européen)

Conditions d'accès :

Être titulaire d'un baccalauréat

Prérequis pédagogiques :

Non renseigné

Contrat de professionnalisation possible ?

Non

Objectif de la formation

Les objectifs d'un titulaire du BTS en Négociation et Digitalisation des Relations Clients sont ainsi multiples, dépendant en l'occurrence des besoins de l'entreprise dans lequel il va exercer. Cela inclut globalement la maîtrise des outils informatiques et les nouvelles technologies de la communication. L'utilisation généralisée des plateformes web, des réseaux sociaux et des autres moyens commerciaux comme les applications mobiles induit en effet un basculement des activités commerciales vers la digitalisation. Ensuite, il s'agit de créer et de développer des relations étroites par l'entremise de nouvelles techniques de connexion, en intégrant les réseaux sociaux ou les applications dans les procédés et processus de vente par exemple. Dans cette même optique de fidélisation, le diplômé en BTS NDRC aura à mettre en place une stratégie omnicanale. Il doit ainsi se pencher sur l'emploi des mêmes outils qui leur servent à la prospection : blogs, forums, contact physique avec le client, etc. Il doit entres autres susciter chez le client un sentiment d'être primordial.

Contenu et modalités d'organisation

Programme / contenu Culture Générale et Expression Langue vivante et étrangère (écrite et orale) Le BTS NRC présente quatre missions principales avec chacune des objectifs précis : 1- La vente et la gestion des relations clients L'une des missions principales du BTS NRC est de préparer le futur titulaire à la vente et à la gestion de sa clientèle, les objectifs qui en résultent sont : La création et le développement de la clientèle qui consiste à repérer des prospects et d'élaborer des plans de prospection. La négociation et la vente : savoir préparer une négociation et faire le choix d'une démarche de négociation ainsi que le suivi des affaires. La création de valeur dans la relation avec le client : fidélisation du client ou sa reconquête et évaluation de l'efficacité des actions. 2- Produire de l'information commerciale La seconde mission attendue du BTS NRC a pour objectifs de : - Savoir intégrer un système d'information commercial par la mise en œuvre et le respect des procédures adéquates en appréciant la dimension commerciale de l'information. - Être capable de gérer l'information commerciale : pour cela, il vous sera demandé de savoir capturer une information lorsque vous faites une veille commerciale pour ensuite l'analyser, la tirer et la reformuler. - Améliorer le système d'information commerciale : il sera de votre ressort de pouvoir détecter si le système d'information commercial en place est performant, dans le cas contraire, vous devez contribuer à l'améliorer. 3- Organisation et management de l'activité commerciale Le management est l'une des missions du BTS NRC qui permettent au futur employé d'avoir les outils nécessaire au management d'une équipe, elle a comme objectifs de savoir : - Piloter l'activité commerciale en mettant en œuvre une organisation individuelle ou collective et en planifiant l'activité commerciale. - Evaluer la performance commerciale de votre équipe - Participer à l'organisation de l'équipe commerciale en définissant les missions... 4- Mettre en œuvre la politique commerciale En dernier lieu, le BTS NRC vous permettra de savoir : - Décliner une offre commerciale dans ses différentes dimensions en analysant les opportunités et les contraintes

...
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
Bachelor/Licence (Bac+3)

Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00507363	du 01/09/2025 au 30/06/2027	Pau (64)	AFSA / IEC		Non éligible	