

BTS NDRC

Négociation Digitalisation Relation Client



INFOS

Rythme

3 jours en entreprise
2 jours à l'école

Durée

2 ans, 1350 heures

Les nouvelles technologies et la dématérialisation des échanges complexifient le comportement des acheteurs et des consommateurs en même temps que leurs exigences s'intensifient. Mobiles et connectés en permanence, les clients attachent désormais autant d'importance aux services et

à l'expérience offerts qu'au produit lui-même. La relation que le client va entretenir avec la marque et avec les commerciaux constitue plus que jamais un facteur clé de différenciation entre les offres. La mise en œuvre d'une stratégie commerciale et marketing totalement individualisée où le relationnel puise sa source dans l'intelligence des données implique que pour nouer une relation de proximité avec le client, le commercial doit avoir une connaissance extrêmement précise et unifiée du client pour répondre à ses attentes et anticiper ses besoins en temps réel.

COMPÉTENCES VISÉES

- Développer la clientèle
- Négocier, vendre et valoriser la relation client
- Animer le relation client
- Effectuer une veille et une expertise commerciales
- Gérer la relation client à distance et la e-relation client

MÉTIERS VISÉS

- Agent commercial / de terrain
- Télévendeur(euse)
- Commercial(e) terrain
- Assistant(e) community manager

NOUS TROUVER

NEVEN Éducation
225 Avenue de Saint-Exupéry
06210 Mandelieu-la-Napoule

NOUS CONTACTER

Tél : 04 92 19 40 20
contact@neven-education.com



EXPERIENCE NEVEN

L'expérience NEVEN campus SKALE, c'est :

- Des cours immersifs axés sur la pratique concrète
- Des business games et sales challenges pour relever des défis en équipe
- Des visites d'entreprises pour découvrir le terrain et élargir ses perspectives
- Des voyages pédagogiques en France et à l'étranger pour vivre des expériences formatrices
- Une vie étudiante dynamique avec des clubs extrascolaires variés : Esport, Théâtre, etc...

PARCOURS SUR MESURE

En Bachelor et Mastère, choisissez un parcours à votre image :

- Une formation principale + une spécialité au choix : Création et gestion d'Entreprise, IA, Événementiel, Anglais, Entrepreneuriat, etc...
- Des séminaires mensuels à la carte pour développer vos compétences clés
- Une approche flexible pour se spécialiser, se démarquer et réussir

PROGRAMME

- Relation client et animation de réseaux
- Culture générale et expression
- Expression et culture en langue vivante
- Relation client à distance et digitalisation
- Relation client et négociation-vente
- Culture économique, juridique et managériale

ADMISSIONS

Tout public (étudiant, salarié, demandeur d'emploi) après positionnement. Bac validé ou une certification professionnelle de niveau 4 validé.

EXAMENS

Etudes de cas, contrôle continu, passage de l'examen national du BTS au terme des 2 années de formation.

BTS - Négociation et digitalisation de la Relation Client de niveau 5 est enregistré au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP), par décision d'enregistrement de France compétences sous le numéro RNCP 38368.



Plus qu'un diplôme, un métier