

BAC +2
en alternance
BTS NDRC
NÉGOCIATION ET DIGITALISATION
DE LA RELATION CLIENT



LES MISSIONS DU TITULAIRE DU BTS NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Le titulaire du BTS NDRC gère la relation commerciale dans sa globalité, de la prospection à la fidélisation.

Le technicien supérieur NDRC est un E commercial E généraliste, capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités et dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle (B to B, B to C...), quelle que soit la forme de la relation client (en face à face, à distance, e-relation).

Quelques exemples de missions :

- Cibler et prospector la clientèle
- Négocier et défendre les marges
- Maîtriser la relation client digitale

- Formation diplômante en alternance de niveau 5 (bac + 2) en 2 ans
- En contrat d'apprentissage :
- 1 semaine à SUP'TG Niort et
1 semaine en entreprise
- Une expérience professionnelle et un statut de salarié : couverture sociale et congés

LES MÉTIERS OCCUPÉS À LA SORTIE DE LA FORMATION

Commercial, Délégué commercial, Agent commercial
Conseiller de clientèle
Télévendeur, Téléprospecteur
Attaché commercial
Négociateur
Animateur commercial

Pour ensuite évoluer vers :

Responsable des ventes
Manager commercial
Chef de secteur
Directeur Commercial
Superviseur
Responsable e-commerce

Dans quels secteurs d'activités :

Il exerce au sein d'entreprises, d'établissements ou d'agences relevant de secteurs extrêmement diversifiés : l'industrie, l'immobilier, les transports, les communications, la banque, l'assurance, les prestations d'ingénierie et de conseil, les médias, les hautes technologies, ...

Selon le secteur d'activités, la clientèle peut être composée de particuliers et d'entreprises.

... ou bien créer son entreprise.

Quelles sont les poursuites d'études possibles avec SUP'TG Niort ?

Intégrez une formation BAC +3 :
Responsable de Développement Commercial
Responsable de la Distribution
Conseiller multi-canal de clientèle particuliers en banque assurance
Chef de projet web et stratégie digitale



PRÉ-REQUIS

Être titulaire du Baccalauréat (niveau 4) ou diplôme équivalent

PROGRAMME DE FORMATION

Relation client et négociation-vente

- Cibler et prospector la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un événement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale

Relation client à distance et digitalisation

- Maîtriser la relation omnicanale
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client en e-commerce

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

Culture économique, juridique et managériale

Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée :

- Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale
- Proposer des solutions argumentées en mobilisant des notions et des 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

Culture générale et expression

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

Communiquer oralement :

- S'adapter à la situation
- Organiser un message oral

Anglais

- Compréhension de documents écrits
- Production et interaction orales

LES + DE SUP'TG NIORT



- un contact privilégié avec les entreprises du réseau de la CCI Deux-Sèvres
- une formation adaptée au monde du travail
- des formateurs expérimentés dont des professionnels
- une expérience de plus de 25 ans dans l'alternance
- sans frais d'inscription ni frais de scolarité

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS



Ecole supérieure de formation
en alternance

une école



Vous êtes candidat :

Nathalie MEBREK
05 49 28 79 66
n.mebrek@cci79.com

vous souhaitez recruter :

Pascale MOREAU
05 49 28 79 84
p.moreau@cci79.com

10, place du Temple - B.P. 90314
79003 Niort Cedex
T. 05 49 28 79 79
F. 05 49 24 57 11