

## Commerce - Vente

# BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (ex BTS NRC)

<https://www1.ac-lyon.fr/greta/formation/pdf?id=15391>

### Objectif

Préparer et passer l'examen du BTS

Le titulaire du BTS Négociation et digitalisation de la relation client est un commercial généraliste expert de la relation client considérée sous toutes ses formes (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité.

Son activité consiste à :

- o Communiquer et négocier avec les clients, exploiter et partager les informations, organiser et planifier l'activité, mettre en oeuvre la politique commerciale.
- o Contribuer ainsi à la croissance du chiffre d'affaires de l'entreprise.
- o Devoir maîtriser les nouvelles technologies de l'information et de la communication (réseaux sociaux, forums, blogs...)
- o Savoir exploiter l'information liée à l'activité commerciale

### Contenu

FORMATION GÉNÉRALE :

- o Culture générale et Expression
- o Communiquer oralement
- o Compréhension de documents écrits

FORMATION PROFESSIONNELLE :

Bloc de compétences 1 - Relation client et négociation vente

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

Bloc de compétences 2 - Relation client à distance et digitalisation

- o Maîtriser la relation omni canal
- o Animer la relation client digitale
- o Développer la relation client en e-commerce

Bloc de compétences 3 - Relation client et animation de réseaux

- o Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- o Développer et animer un réseau de partenaires
- o Créer et animer un réseau de vente directe

### Prérequis

- Etudiants titulaires d'un
- Bac Technologique et Général
  - Bac professionnel Commerce

### Niveau d'entrée

Niveau 4 (BAC, BP)

### Modalités d'admission et recrutement

admission après entretien

admission sur dossier

Formation PARCOURS SUP

GRETA CFA DE L'AIN

1, rue de Crouy BP 60 309 - 01011 - BOURG EN BRESSE CEDEX

Tél. : 04 74 32 15 90 - Fax : 04 74 32 15 98

Siret : 19010016400028 - Numéro d'activité : 8201P000501

### Dates

Du 01/09/2023 au 01/06/2025  
de septembre à juin (calendrier  
précis, nous consulter)

### Public

tout public

### Durée

1350h minimum sur 2 ans

### Modalités

En alternance  
Collectif  
Cours du jour

### Tarif

Nous consulter

### Coordonnées

GRETA CFA DE L'AIN  
1, rue de Crouy BP 60 309  
01011 BOURG EN BRESSE CEDEX

Tel : 04 74 32 15 90

Fax : 04 74 32 15 98

[greta.ain@ac-lyon.fr](mailto:greta.ain@ac-lyon.fr)