

Commerce - Vente

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

<https://www1.ac-lyon.fr/greta/formation/pdf?id=19575>

Objectif

La formation a pour objectif d'apporter les compétences nécessaires aux pratiques professionnelles des techniciens supérieurs NDRC.

Ce technicien est un commercial généraliste, capable d'exercer en autonomie dans tous les secteurs d'activités et dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle (B to B, B to C, B to G), quelle que soit la forme de la relation client (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité.

Dans le cadre d'une stratégie omnicanale, il sait gérer de multiples points de contact pour une plus grande proximité avec les clients.

Il possède une véritable culture numérique pour agir à tout moment et en tout lieu et investit les contenus commerciaux liés à l'usage des sites web, des applications et des réseaux sociaux.

En lien direct avec le client, il est un vecteur de communication externe et interne et intervient dans la chaîne de valeur de ses clients pour favoriser son développement.

Poursuite(s) d'Etude(s) : Licence LMD (L3 en économie/ gestion ou en sciences de gestion), en école supérieure de commerce ou de gestion ou en école spécialisée

Exemple(s) de formation(s) possible(s) : Attaché commercial (réseau Négoventis), Licence pro mention commercialisation de produits et services, Licence pro mention e-commerce et marketing numérique, Licence pro mention métiers du marketing opérationnel

Exemple(s) de métier(s) : technico-commercial, animateur commercial site e-commerce, chargé d'affaires ou de clientèle, vendeur, responsable d'équipe, représentant, responsable de secteur, responsable e-commerce, superviseur

Contenu

ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL

Relation client et négociation/ vente

- Cibler et prospecter la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un évènement 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 piloter un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente direct

ENSEIGNEMENT GENERAL

Culture générale et expression

- Communiquer oralement
- S'informer, se documenter
- Appréhender un message
- Réaliser un message
- Apprécier un message ou une situation
- La langue à l'écrit

Communication en langues vivantes étrangères

GRETA CFA DU RHÔNE

507 avenue du Beaujolais

CS 60402 GLEIZÉ - 69651 - Villefranche-sur-Saône Cedex

Tél. : 04 74 02 30 16 - Fax : 04 74 02 30 18

Siret : 19691644900024 - Numéro d'activité : 8269P001769

Dates

Du 01/09/2024 au 31/07/2026

Public

tout public

- Salarié en contrat d'apprentissage
- Formation accessible aux personnes en situation de handicap

Durée

1350 heures

Sur 2 années scolaires

Modalités

Formation en présentiel
En alternance
Collectif
Cours du jour

Tarif

Nous consulter

Lieu

Lycée du Val de Saône
220 Chemin d'Arras
01600 Trévoux

Contact

Aurélié Passot

Aurelie.Passot@ac-lyon.fr

Coordonnées

GRETA CFA DU RHÔNE
507 avenue du Beaujolais
CS 60402 GLEIZÉ
69651 Villefranche-sur-Saône
Cedex

Tel : 04 74 02 30 16

Fax : 04 74 02 30 18

greta.rhone@ac-lyon.fr