

NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

BTS - Niveau 5



PRÉ-REQUIS

Bac ou Titre Professionnel de Niveau 4 ou expérience de trois ans dans le commerce



DURÉE ET LIEU DE FORMATION

Deux ans
Technopôle de Metz



MODE D'ALTERNANCE

Contrat de professionnalisation, contrat d'apprentissage, stage de longue durée
Deux jours en centre, trois jours en entreprise

QUELLES MISSIONS ?

Le·La technicien·ne supérieur·e en BTS 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, B to G), quelle que soit la forme de la relation client (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité. Il·Elle sait gérer de multiples points de contact pour installer une plus grande proximité avec les client·e·s; sa capacité à traduire leurs exigences de plus en plus élevées en solutions adaptées lui permet d'instaurer des relations durables de confiance.

LES DÉBOUCHÉS

Poursuite d'études
vers Bac+3

Chargé·e de la relation client
Animateur·rice commercial·e
site e-commerce
Manager d'équipe
Responsable de secteur

ACCOMPAGNEMENT - ADAPTATION - RÉUSSITE

Les + NBS

Mises en situation et gestion de problématiques concrètes
Formateur·rice·s issu·e·s du milieu professionnel
Sessions composées de 20 étudiant·e·s maximum
Participation à des salons et à des événements professionnels

Le programme

Gestion de portefeuilles clients
Proposer et négocier des offres personnalisées
Organisation d'opérations commerciales
Veille et expertise commerciale

**RELATION CLIENT
ET NÉGOCIATION-VENTE**

**RELATION CLIENT À
DISTANCE ET DIGITALISATION**

Prospection et vente à distance
Animation de communautés, de réseaux sociaux et
de sites à caractère commercial
Valorisation de l'offre en ligne

Négociation de l'implantation de l'offre
Constitution de réseaux de partenaires et d'apporteurs
d'affaires
Développer un réseau de vente à domicile

**RELATION CLIENT
ET ANIMATION DE RÉSEAUX**

**CULTURE GÉNÉRALE ET
LANGUE VIVANTE**

Production, interactions écrites et orales en anglais
Synthétiser des informations à l'écrit
Répondre de façon argumentée à l'écrit
S'adapter et organiser un message oral

Exploiter une base documentaire économique
Analyser des situations auxquelles l'entreprise est
confrontée
Proposer des solutions argumentées

**CULTURE ÉCONOMIQUE,
JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE**



www.nbsfrance.com

Suivez-nous sur    

Qualiopi
processus certifié 

FÉDÉRATION
EBEN
ENTREPRISES DU BUREAU
ET DU NUMÉRIQUE

3 rue Marconi - 57070 METZ Technopôle - 03 87 38 41 79

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 44570366157 auprès du préfet de la région GRAND EST
Siren 821 275 054 - Code 7022Z