

BTS NÉGOCIATION DIGITALISATION RELATION CLIENT (NDRC)

Le titulaire du BTS NDRC accompagne le client/usager tout au long du processus commercial et intervient sur l'ensemble des activités avant, pendant et après l'achat : conseils, prospection, animation, devis, veille, visites, négociation-vente/achat, suivi après-vente/achat.

Durée: 1316.00 heures (188.00 jours)

A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

Profil du stagiaire

- Salariés en reconversion professionnelle
- Salariés en évolution professionnelle
- Demandeurs d'emploi inscrits à pôle emploi
- Titulaires du Bac pour les candidats en alternance

Prérequis

- Connaissances en bureautique (Word, Excel)

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Savoir développer un portefeuille de clientèle à partir de l'analyse de son marché ou secteur
- Être capable de négocier, proposer et vendre une solution et des conseils adaptés aux clients
- Être capable d'organiser, d'animer des événements commerciaux
- Pouvoir exploiter et enrichir les informations commerciales à partir de ses activités

CONTENU (PROGRESSION PEDAGOGIQUE)

- Culture générale et expression
 - réaliser un message écrit
 - Communiquer oralement
- Langue vivante et étrangère
 - Compréhension de documents écrits
 - Production et interactions orales
- Culture économique, juridique et managériale
 - Exploiter une base documentaire économique, juridique et managériale
 - Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les 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 économique, juridique et managériale appliquée
- Relation client et négociation vente
 - Cibler et prospecter 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
- Atelier de professionnalisation
- Enseignement facultatif langue vivante étrangère 2
 - Production et interactions orales

DESCRIPTION DE L'EQUIPE PEDAGOGIQUE

Tous nos formateurs sont des enseignants de métiers issus de l'éducation nationale ou de l'enseignement privé, ou du monde professionnel en rapport avec les matières enseignées. Ils ont une longue expérience des parcours en BTS qu'ils maîtrisent. Nous exigeons par ailleurs des mises à jour de connaissances (formations, séminaires, conférences, abonnement aux revues spécialisées) pour nos formateurs.

ISEFMA

5 rue Pleyel - Bureau 3
93200 Saint-Denis
Email: contact@isefma.fr
Tel: +33951194423



Moyens pédagogiques et techniques

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence
- Questions orales ou écrites (QCM)
- Mises en situation professionnelle
- Formulaires d'évaluation de la formation.
- Contrôles continus
- Examens blancs

Accessibilité

Accessible aux personnes à mobilité réduite. Vous avez une RQTH ou une difficulté spécifique ; quel que soit votre situation de Handicap, vos besoins d'accompagnement seront examinés et étudiés au cours d'un entretien individuel avec notre référent Handicap, M. Paul OZIGRE. Pour cela, nous pouvons également nous appuyer sur un réseau de partenaires nationaux préalablement identifiés.

Modalités d'obtention

Examen écrit et oral avec obtention de diplôme si moyenne générale à l'examen $\geq 10/20$. Si vous n'êtes pas admis au BTS, vous avez la possibilité de conserver vos notes $\geq 10/20$ et de repasser les autres matières afin de valider votre examen.

Indicateurs de résultat

Taux de réussite à l'examen :
Taux de retour vers l'emploi :
Taux d'abandons :
Effectif :