

# BTS NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

PROGRAMME DE FORMATION SUR 2 ANS

Le titulaire du BTS NDRC gère un système de relation client "omnicanal", dans un environnement de services, d'applications, de logiciels et d'outils numériques. Il s'inscrit donc dans une maîtrise des nouvelles technologies et une dématérialisation des échanges commerciaux. La finalité de son action reste toutefois la construction d'une relation commerciale durable depuis la prospection jusqu'à la fidélisation.

## ● CONTENU DE LA FORMATION

### MATIÈRES PROFESSIONNELLES

#### Relation Clients et négociation/vente

- Développement et animation d'une clientèle
- Négociation, vente et valorisation de la relation client
- Animation de la relation client
- Veille et expertise commerciales

#### Relation clients 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 directe

#### Relation client à distance et digitalisation

- Gestion de la relation client à distance
- Gestion de la e-relation client Gestion de la vente en e-Commerce

### MATIÈRES GÉNÉRALES

#### Langue Vivante I\*

- Vocabulaire commercial et professionnel
- Situations de communication
- Rédaction professionnelle et écrite

#### Culture Economique, juridique et manageriale

- Compréhension de l'intégration de l'entreprise dans son environnement, de la régulation de l'activité économique et de l'impact du numérique et des mutations du travail.

#### Culture générale et expression

- Culture générale
- Méthodologie d'analyse
- Techniques d'expression orale

### LES + ISCA

#### Technologies de l'information et de la communication

- Internet et systèmes d'information
- Techniques de création et d'administration de site
- Bibliothèque en ligne et e-learning

#### Langue Vivante II\*

- 2 niveaux : débutant et confirmé

#### Techniques de développement personnel

#### Élaboration de son projet professionnel présenté devant un jury de chefs d'entreprise

\*Anglais indispensable en LVI ou LVII.



0596 75 61 61

ÉTABLISSEMENT D'ENSEIGNEMENT TECHNIQUE SUPÉRIEUR PRIVÉ

BUSINESS SCHOOL / BUSINESS CENTER

[www.iscadom.fr](http://www.iscadom.fr)

# BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

## ● MISSIONS POSSIBLES EN ENTREPRISE

### EXEMPLES DE MISSIONS LIÉES AU DÉVELOPPEMENT DE LA CLIENTÈLE

- Commercial généraliste, mais expert de la relation client en présentiel et à distance
- Gestion de plusieurs points de contact dans le cadre d'une stratégie "omnicanal" caractérisée par un usage accru des sites, applications, réseaux et outils digitaux
- Accompagnement du client tout au long du processus commercial directement ou par des réseaux de partenaires
- Animation d'une culture numérique et garantie de l'e-réputation de l'entreprise.

## ● RÈGLEMENT DE L'EXAMEN

### INTITULÉ

#### Épreuves obligatoires :

- 1 - Culture générale et expression
- 2 - Cluture économique, juridique et manageriale
- 3 - Langue vivante
- 4 - Relation Clients et Négociation-Vente
- 5 - Relation Clients à distance et Digitalisation

- 6 - Relation Clients et animation de réseaux

### MODE

### DURÉE

### COEF.

écrit	4 h	3
écrit	4 h	3
oral	30 min + 30 min*	3
oral	1h + 40 min*	5
écrit	3 h	4
sur outil numérique	40 min*	4
oral	40 min*	3

\*temps de préparation.

### MÉTIERS VISÉS

#### À court terme :

- Vendeur
- Télévendeur et conseiller à distance
- Conseiller commercial(e)
- Chargé d'affaires et de clientèle
- Animateur commercial d'un site e-commerce

