

# Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Formation diplômante de niveau 5, codes NSF 312, enregistrée au RNCP le 06/03/2018, délivrée par le MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE. RNCP 38368.

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

Le BTS NDRC est un **commercial généraliste** expert de la relation client considéré sous toutes ses formes (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité.

Ses missions incluent :

- La **communication et la négociation** pour répondre aux besoins des clients et les fidéliser
- L'**exploitation et le partage des informations** pour assurer un suivi efficace et coordonner les équipes
- L'**organisation et la planification de l'activité commerciale**, en tenant compte des objectifs stratégiques de l'entreprise
- La **mise en œuvre de la politique commerciale**

Pour mener à bien les missions qui lui sont confiées, il doit **maîtriser les nouvelles technologies de l'information et de la communication** (réseaux sociaux, forums, blogs, site internet...).

Grâce à son travail, le titulaire du BTS NDRC contribue directement à la croissance du chiffre d'affaires de l'entreprise et donc à son positionnement sur le marché.

## PRÉREQUIS

- Être titulaire d'un Bac ou d'un titre certifié de niveau 4
- Être autonome et être déterminé à atteindre des objectifs
- Savoir s'organiser et être rigoureux
- Avoir de l'attrait pour les outils numériques et le travail en équipe

## LES CONDITIONS D'ADMISSION

1. **Téléchargez le dossier de candidature** sur notre site internet puis complétez-le en fournissant les documents demandés.
2. **Contactez nous** pour fixer un rendez-vous avec un de nos conseillers en formation.
3. Le rendez-vous se déroulera en deux parties : vous commencerez par un **entretien de motivation** avec un conseiller puis vous effectuerez des tests d'aptitude.

## CONTACTS

WIKI LEARN FORMATION  
7 rue Gaston de Flotte 13012 MARSEILLE  
wikilearnformation@gmail.com  
04.91.47.55.24  
<http://www.wikilearnformation.fr>



SCAN ME



Déclaration d'Activité enregistrée sous le N° 93.13.15433.13 auprès du Préfet de région PACA / CFA - N° UAI 0134304H



### DURÉE DE LA FORMATION

24 mois



### TYPE DE FORMATION

Alternance ou Initiale avec stages



### RYTHME

2 jours à l'école / 3 jours en entreprise



### TARIF DE LA FORMATION

Nous consulter

## PROGRAMME

### Matières générales

- Culture & expression générale
- Langue vivante étrangère Anglais
- Culture économique, juridique et managériale

### Matières professionnelles

- Relation client et négociation-vente
- Relation client à distance et digitalisation
- Relation client et animation de réseaux

## LES DÉBOUCHÉS

- Commercial(e) itinérant(e) ou sédentaire
- Conseiller(ère) clientèle
- Chargé(e) de développement commercial
- Responsable e-commerce
- Télévendeur(euse) ou chargé(e) de relation client à distance

## POURSUITE D'ÉTUDES

- BACHELOR Responsable du Développement des Activités Marketing
- TITRE PRO. Responsable d'Etablissement Marchand

