



TRIPHASE FORMATIONS

ÉCOLE DE COMMERCE & CFA

NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENTS



L'activité du titulaire du brevet de technicien supérieur Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC) s'inscrit dans un contexte de mutations profondes et permanentes des métiers commerciaux, liées elles-mêmes aux évolutions et à la place qu'occupe la fonction commerciale dans les stratégies des entreprises et des organisations.

Le technicien supérieur NDRC est un commercial 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.

LES MISSIONS

Le BTS négociation et digitalisation de la relation client se déroule en 2 ans et est accessible à tout titulaire d'un baccalauréat : bac STMG, bac pro commerce, bac pro vente (prospection, négociation, suivi de clientèle), bac ES ou autres titres de niveau 4. Accès sur dossier, test et entretien.

LES MÉTIERS

Promoteur des ventes, Animateur réseau, Relation client, Représentant / Commercial / Négociateur, Conseiller commercial, Chargé de clientèle, Chargé d'affaires, Télévendeur

LES COMPÉTENCES ATTENDUES

S'intéresser au management des entreprises, à leur stratégie marketing et commerciale
Disposer de compétences relationnelles et de capacité d'écoute et de communication
Avoir le goût de développer des échanges à finalité commerciale, notamment via le web
Avoir de l'appétence pour argumenter, négocier et valoriser des produits et une réelle fibre commerciale
Être tenace et motivé pour aboutir dans la prospection
Avoir la capacité d'évoluer dans des environnements numériques et digitalisés
Être capable d'adopter des comportements et des codes professionnels, adaptés à l'image des entreprises

QUELLE FORMATION APRES LE BTS NDRC AVEC TRIPHASE FORMATIONS?

À la suite de votre BTS NDRC, vous avez la possibilité de poursuivre vers un titre de Gestion des Ressources Humaines, Chargé de Marketing et Promotion ou Responsable Marketing Commercial et expérience client en un an chez Triphase.

Le cycle d'alternance chez Triphase Formations (les formations en initial bénéficient du même nombre de jours de cours que les étudiants alternants) : 3 jours en entreprise, 2 jours en école

LE PROGRAMME

ENSEIGNEMENT GENERAL

Culture Générale et expression
Communications en Langue vivante étrangère 1^e
Culture économique juridique et managériale

ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL

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

LES OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Former des commerciaux de terrain généralistes avec une intelligence globale des enjeux d'entreprise, capables d'aller chercher la clientèle dans un cadre de vente opérationnelle (ventes par visites, démarchages, ventes par téléphone, par Internet), qu'il s'agisse de vente aux entreprises ou aux particuliers

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Les compétences acquises au cours de la formation sont évaluées par l'équipe pédagogique à travers des DST et BTS Blanc écrit et oraux

