

## BTS N.D.R.C.

# Négociation et Digitalisation de la Relation Client

### OBJECTIF

**Devenir un commercial généraliste expert de la relation client en face à face, à distance et de la e-relation.**



Une formation organisée autour de la communication, de la culture numérique et des approches commerciales à distance (ventes en ligne, applications, réseaux sociaux, forums, blogs ...)

### PERSPECTIVES

L'entrée dans la **vie active** pour exercer des **métiers diversifiés...**

- Commercial 3.0
- Commercial
- Téléconseiller, télévendeur
- Conseiller client
- Marchandiseur
- Responsable de secteur...

... dans **tous les secteurs d'activité sans exclusion** : automobile, audiovisuel, banque, agroalimentaire, immobilier, assurance...

#### ► La poursuite d'études

- Licence Professionnelle
- Ecole de commerce sur concours

### THÈMES ABORDÉS

#### Formation pratique

##### 16 semaines de stage

- En situation réelle de travail
- Utilisation régulière **des outils digitaux grâce à l'accès aux ressources numériques de l'entreprise.**

#### Ateliers de professionnalisation

Ces pratiques professionnelles favorisent l'insertion professionnelle

#### Formation théorique

Des cours ciblés sur le cœur de métier

- Relation client & Négociation-Vente
- Relation client à distance & Digitalisation
- Relation client & Animation de réseaux

*Pour acquérir le sens du service et de l'expérience client, une culture économique et commerciale.*

#### APTITUDES

- Autonomie et curiosité
- Réactivité et adaptabilité
- Sens de l'organisation