



WESFORD
GROUPE IFC

NIVEAU 5 / 120 ECTS

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

DIPLÔME D'ÉTAT DÉLIVRÉ PAR L'ÉDUCATION NATIONALE
FICHE RNCP38368

BAC +2 | BTS

Les métiers du commerce et de la vente connaissent une mutation profonde liée à l'intégration de la digitalisation dans les pratiques d'achat. Le client, professionnel comme particulier, est maintenant hyper connecté et son accès à l'information est immédiat. Ces évolutions amènent l'organisation à adapter sa politique commerciale.

Ainsi, le périmètre d'intervention du titulaire du BTS NDRC ainsi que les techniques permettant d'optimiser la performance de l'action commerciale évoluent pour s'adapter à ce nouvel environnement.

Au-delà de compétences en négociation vente et en animation de réseaux (réseaux de distributeurs, en B to B ou en vente directe...) le titulaire du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client saura appréhender une relation client via le digital et le e-commerce.

Le BTS NDRC forme des commerciaux capables d'appréhender la relation client de la prospection à la fidélisation dans la perspective du développement commercial de l'entreprise. Ses missions sont en totale adéquation avec la politique stratégique et commerciale de l'organisation qui l'emploie.

RÈGLEMENT D'EXAMEN

	Durée	Mode	Coef.
Culture générale et expression	3h	écrit	3
Culture économique juridique et managériale	4h	écrit	3
Langue Vivante 1	30 min	oral	3
Relation client et négociation-vente	1h	oral	5
Relation client à distance et digitalisation	3h 40 min	écrit pratique	4
Relation client et animation de réseaux	40 min	oral	3
<i>Épreuve Facultative</i> Langue Vivante 2	20 min	oral	

ET ENSUITE

- › Entrée dans la vie active
- › Poursuite d'études en BAC+3
- › Inscription aux concours de la fonction publique cat. B
- › Concours d'entrée en écoles de commerce

PERSPECTIVES

Responsable e-commerce
Rédacteur web e-commerce
Responsable de zone
Animateur de réseau
Superviseur

MODALITÉS

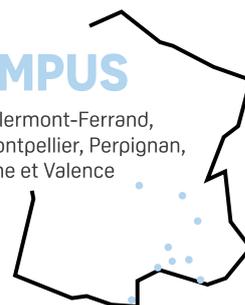
En Alternance
au rythme de 2 jours de cours par semaine et 3 jours en entreprise.
En formule DECLIC
Stages en entreprise obligatoires.
En formation continue (nous consulter)

CONDITIONS

Niveau scolaire :
Être titulaire du BAC et avoir satisfait à l'étude du dossier et aux épreuves de sélection.

9 CAMPUS

Alès, Avignon, Clermont-Ferrand, Marseille, Nîmes, Montpellier, Perpignan, Saint-Etienne et Valence



WWW.WESFORD.IFC.FR



Ce document a été créé en respectant les principes de l'éco-conception graphique. En réduisant la couverture d'encre, le taux d'encre des couleurs et en choisissant un papier 100 % recyclé pour l'ensemble de nos documents, nous permettons l'économie de **37 000 litres d'eau**, près de **9 000 kWh d'énergie** et réduisons ainsi de **42 %** notre émission de CO2.

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT



WESFORD
GROUPE IFC

PROGRAMME DE LA FORMATION

FRANÇAIS

- Entraînement à l'analyse et à la synthèse à partir de textes d'actualité
- Exposés oraux, analyse et résumé d'un texte

LANGUE VIVANT ÉTRANGÈRE

Expression orale :

- Compréhension orale d'informations à caractère professionnel par le biais du téléphone, de la télévision ou de tout autre support audio

CULTURE ÉCONOMIQUE ET MANAGÉRIALE

- L'intégration de l'entreprise dans son environnement
- La régulation de l'activité économique
- L'organisation de l'activité de l'entreprise
- L'impact du numérique sur la vie de l'entreprise
- Les mutations du travail
- Les choix stratégiques de l'entreprise

RELATION CLIENT ET NÉGOCIATION VENTE

Cibler et prospector la clientèle

- Analyser la politique commerciale de l'entreprise
- Analyser la performance commerciale et le portefeuille clients
- Segmenter le portefeuille clients et identifier des cibles de clientèle
- Mettre en œuvre une démarche de prospection
- Développer des réseaux de professionnels
- Évaluer une démarche de prospection

Négocier et accompagner la relation client

- Maîtriser la communication interpersonnelle
- Approfondir la connaissance client
- Prendre contact et découvrir les besoins du client
- Négocier et vendre une solution adaptée au client
- Conclure la vente et maintenir une relation client durable

Organiser et animer un évènement commercial

- Organiser des évènements commerciaux
- Participer à des salons
- Animer des espaces commerciaux

Exploiter et mutualiser l'information commerciale

- Collecter et remonter l'information commerciale
- Exploiter et partager l'information commerciale

RELATION CLIENT À DISTANCE ET DIGITALISATION

Maîtriser la relation client omnicanale

- Prospector via un centre de relation client
- Vendre à distance
- Mettre en place un service client omnicanal
- Accompagner, conseiller et traiter des demandes clients
- Encadrer et animer une équipe de téléacteurs
- Apprécier la performance et la qualité du service client

Animer la relation client digitale

- Définir une stratégie de communication digitale
- Optimiser la structure d'un site vitrine
- Animer une vitrine et évaluer son e-traffic
- Suivre et optimiser le référencement d'un site
- Maîtriser la communication sur les réseaux sociaux
- Animer les communautés sur les réseaux sociaux
- Gérer et renforcer la e-reputation

Développer la relation client en e-commerce

- Optimiser un site e-commerce
- Suivre et réguler le processus de vente
- Animer un site e-commerce
- Diagnostiquer l'activité du e-commerce

RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX

Planter et promouvoir l'offre chez des distributeurs

- Comprendre les stratégies et les réseaux de distribution
- Négocier le référencement de l'offre auprès de la centrale d'achat
- Négocier l'implantation de l'offre sur le lieu de vente
- Mettre en œuvre des animations
- Suivre et développer le référencement

Développer et animer un réseau de partenaires

- Sélectionner et constituer un réseau de partenaires commerciaux
- Développer un réseau de partenaires
- Animer un réseau de partenaires
- Évaluer les performances du réseau

Créer et animer un réseau de vente directe

- Découvrir la vente directe
- Prospector et organiser les rencontres
- Vendre en réunion
- Recruter et former les vendeurs
- Accompagner les vendeurs et animer les équipes