



BTS NDRC

NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT



OBJECTIF DE LA FORMATION

Le BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client forme des commerciaux généralistes et des managers, experts de la relation client sous toutes ses formes.

Face à une clientèle de plus en plus difficile à conquérir et à fidéliser car exigeante, informée et sélective, les titulaires du BTS NDRC mettront en pratique leur maîtrise des nouvelles technologies de communication pour maîtriser la complexité de la relation client que ce soit en présentiel, à distance ou en e-relation.

Cette génération de commerciaux 3.0 sera apte à :

- Valoriser et faire prospérer un portefeuille clients;
- Créer des événements pour dynamiser les ventes;
- Proposer des solutions sur-mesure pour fidéliser le client et instaurer une relation durable;
- Animer et gérer la relation commerciale à distance: blog, forum, site Internet, réseaux sociaux...
- Piloter l'activité commerciale (reporting);
- Devenir de futurs managers.

LA FORMATION

- Accession : **niveau Bac**
- Durée de la formation : **2 ans**
- Stages : **16 semaines**
- Début de session : **septembre**

Matières enseignées (par semaine) :

- Culture Générale 2 heures
- Langue vivante 1: Anglais 3 heures
- Culture économique, juridique et managériale 6 heures
- Relation client à distance et digitalisation 2 heures
- Relation client et Négociation-Vente 3 heures
- Relation client et Animation Réseaux 2 heures
- Atelier de professionnalisation 4 heures

QUALITES REQUISES

- Communication et Force de persuasion • Ténacité
- Dynamisme • Bon relationnel • Esprit d'équipe
- Maîtrise de l'expression écrite et orale • Autonomie
- Attrait pour les nouvelles technologies et l'e-business

LES DEBOUCHES

- Commercial 3.0 • Directeur de Réseau • Courtier
- Animateur des ventes • Responsable e-commerce
- Poursuite d'études vers Licences, Masters...
- Concours passerelles Ecoles de commerce...

LES + ICS

- Petits effectifs
- Cours d'Art Oratoire
- Cours de Présentation PowerPoint
- Suivi individualisé sur-mesure

INSCRIPTIONS & RENSEIGNEMENTS

01.39.50.14.20 ou info@groupe-ics.fr

