

# BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT (NDRC)

Communiquer et négocier, manager et gérer la relation client dans sa globalité, de la prospection jusqu'à la fidélisation pour tous types de clients (professionnels, particuliers et collectivités). La relation client peut s'envisager sous toutes ses formes (en présentiel, à distance et e-relation). Le Conseiller Commercial version 2.0 est amené à :

- Gérer un portefeuille clients
- Négocier, vendre en direct ou à distance
- Organiser un événementiel
- Animer des réseaux professionnels.



## Durée

- Cette formation est réalisée en alternance Centre/Entreprise :
- 1350 heures sur 24 mois
- Alternance 2 semaines en centre de formation et 2 semaines en entreprise



## Date de session

Une rentrée à l'automne (septembre/octobre) pour l'alternance



## Coût de la formation

Apprentissage et Contrat Professionnalisation : Coût de la formation pris en charge par l'entreprise



## Lieu de la formation

Maison de la Formation  
ZI de la République  
120 rue du Porteau BP 495  
86012 Poitiers Cedex



## Contact

Pascale LAVENAC  
plavenac@mdf86.net  
05 49 37 34 33

Voie d'accès :  Alternance  Formation continue  Demandeurs d'emploi  VAE

## Pré-requis

Pour l'alternance :

- Être titulaire d'un Baccalauréat général ou professionnel

## Conditions d'inscription

Pour l'alternance :

- Être âgé de 16 à 30 ans non révolus pour l'apprentissage
- Se préinscrire en ligne
- Satisfaire aux prérequis et/ou se présenter à l'entretien de motivation
- L'admission est définitive à la signature du contrat d'apprentissage ou de professionnalisation

## Activités professionnelles en entreprise

- Mise en œuvre d'une stratégie commerciale et marketing
- Création de relation commerciale de proximité avec un client
- Gestion de multiples points de contact d'une relation omnicanale
- Actions de communication internes et externes
- Fonctions de prospection clientèle, négociation-vente et d'animation de réseaux
- Développement de la relation client en e-commerce
- Développement et pilotage d'un réseau de partenaires
- Animation d'un réseau de vente directe
- Veille au respect des règles éthiques et déontologiques



## BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT



### Validation

Diplôme de niveau européen 5 (BAC+2) délivré par L'éducation nationale

Code RNCP : 34030



### Comment s'inscrire ?

[www.poitiers.cci.fr](http://www.poitiers.cci.fr)



### Programme et contenu

- U4 Relation Client et Négociation-Vente
- U5 Relation Client à Distance et Digitalisation
- U6 Relation Client et Animation de Réseaux
- U1 Culture générale et expression
- U2 Communication en langue vivante étrangère 1
- U3 Culture économique, juridique et mangériale

### Débouchés professionnels

- Vendeur, représentant, commercial terrain, négociateur, délégué commercial, conseiller commercial, chargé d'affaires ou de clientèle, technico-commercial
- Télévendeur, téléconseiller, téléopérateur, conseiller client à distance, chargé d'assistance, téléacteur, téléprospecteur, technicien de la vente à distance de niveau expert
- Animateur commercial site e-commerce, assistant responsable e-commerce, commercial e-commerce, commercial web-e-commerce
- Marchandiseur, chef de secteur, e-marchandiseur
- Animateur réseau, animateur des ventes
- Conseiller, vendeur à domicile, représentant, ambassadeur

### Nos points forts

#### Ateliers de professionnalisation

- Opérations Appels téléphoniques en collaboration avec la CCI Vienne,
- Visite de plateaux de centres d'appels,
- Actions de référencement en grande distribution,
- Opérations de vente directe et/ou en réunion.

#### Plateforme numérique

- Formation aux outils digitaux (Prestashop, WordPress, Mautic...)
- Rédaction sur le Web, mise en place de newsletter,
- Construction de pages web, dynamisation de site Internet.

#### Ateliers de formation

- Animation thématique via des spécialistes métiers (Vente directe, Animateur grande distribution...)

### Poursuite d'études

- Bachelor RD - Responsable de la Distribution (Réseau NEGOVENTIS)
- Bachelor RDC - Responsable Développement Commercial (Réseau NEGOVENTIS)
- Bachelor RDC BA - Responsable Développement Commercial (Réseau NEGOVENTIS) Option Banque Assurance
- Titre Professionnel NGI (Négociateur Gestionnaire Immobilier)



Nos établissements sont engagés dans une démarche de progrès pour l'accessibilité des centres de formation, en collaboration avec le Centre Ressource Formation

Handicap. Pour connaître la faisabilité de votre projet de formation, contactez directement notre référent handicap : [cciv-formation-handicap@mdf86.net](mailto:cciv-formation-handicap@mdf86.net)



CCI VIENNE Formation

120, rue du Porteau BP 495 - 86012 POITIERS Cedex

Tél : 05 49 37 44 50 E-mail : [cciv.formation@mdf86.net](mailto:cciv.formation@mdf86.net)

Internet : [www.poitiers.cci.fr/formation](http://www.poitiers.cci.fr/formation)

N° déclaration d'activité : 54860109086

Suivez l'actu de CCIV FORMATION



[www.poitiers.cci.fr/formation](http://www.poitiers.cci.fr/formation)

CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DE LA VIENNE

Siège social : 7 Avenue du Tour de France

CS 50146 Chasseneuil

86961 Futuroscope Cedex

Internet : [www.poitiers.cci.fr](http://www.poitiers.cci.fr)

SIRET 18860003500144