



Brevet de technicien supérieur Négociation et digitalisation de la relation client

BTS NDRC

CPF

DIPLÔMANTE

APPRENTISSAGE

PROFESSIONNALISATION



Objectif de formation

Gérer la relation client dans sa globalité et sous toutes ses formes : en présentiel, à distance, e-relation. Prendre en charge la prospection et la fidélisation de portefeuille clients. Contribuer à la croissance du chiffre d'affaires dans le respect de la politique commerciale.

Objectif(s) pédagogique(s)

À l'issue de la formation, le titulaire du BTS Négociation et digitalisation de la relation client est capable de prendre en charge la relation client dans sa globalité : communiquer et négocier avec les clients, exploiter et partager les informations, organiser et planifier l'activité, mettre en œuvre la politique commerciale, de contribuer ainsi à la croissance du chiffre d'affaires de l'entreprise, maîtriser les technologies de l'information et de la communication pour mener à bien les missions qui lui sont confiées, communiquer à l'écrit et à l'oral en français, communiquer à l'écrit et à l'oral dans une langue étrangère

Programme

Enseignement professionnel

Relation Client et négociation-vente
Relation Client à distance et digitalisation
Relation Client et animation de réseaux
Atelier de Professionnalisation
Culture numérique commerciale

Enseignement général

Culture Générale et Expression
Langue vivante étrangère (anglais)
Culture économique, juridique et managériale

Infos pratiques

Type de formation

Formation alternance

Public cible

Tout public.

Durée

2 Année(s) dont 1350 Heure(s)
en centre 2290 Heure(s) en
entreprise

Tarif(s)

Alternance : formation gratuite
et rémunérée

Adresse

Brest - IFAC Campus des Métiers

465 rue de Kerlaurent,
BP 30037, Guipavas

29801 Brest cedex 9

<http://www.ifac-brest.fr/>

Les plus

- Aide à la recherche d'entreprises (coaching)
- Mise en relation avec des entreprises (job dating)
- Après votre formation, stage possible de 3 à 6 mois en Europe, dans le cadre du programme ERASMUS +
- 60 % des formateurs sont des professionnels d'entreprise
- Rencontre avec les anciens diplômés
- Séminaire de rentrée

Les conditions d'admission

Prérequis

Le candidat au BTS Négociation et digitalisation de la relation client doit avoir validé un diplôme ou titre de niveau 4 (bac) et faire preuve de ses prédispositions à s'intéresser au management des entreprises, à leur stratégie marketing et commerciale, ainsi qu'à leur environnement économique et juridique ; disposer de compétences relationnelles propres aux métiers commerciaux et à la prise en charge de la relation client, notamment via le web ; avoir le goût de valoriser des produits ou des services, d'argumenter, de négocier et de s'engager dans des relations commerciales ; avoir la capacité d'évoluer dans des environnements numériques et digitalisés

→ Niveau d'entrée : BAC ↔ Niveau de sortie : BAC+2

Modalités d'entrée

Signer un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation avec une entreprise.

Modalités de recrutement

Etude du dossier de candidature Tests de positionnement et entretien de motivation.

Le parcours de formation

Type de parcours

Présentiel

Modalités d'évaluation

Examen final. Validation partielle possible de certaines épreuves, capitalisable sur 5 ans.

Modalités pédagogiques

Une équipe pédagogique de formateurs expérimentés, tous issus du monde de l'entreprise. Formation en lien direct avec le monde professionnel, interventions de chefs d'entreprises, projets « terrain » en collaboration avec les acteurs économiques, apports théoriques, exercices, mises en situations ...

En savoir plus Certification professionnelle - diplôme

Date et mise à jour des informations : 02/03/2021

Intitulé : BTS négociation digitalisation de la relation client

Code CPF : 317910

Code RNCP : 34030

Contacts



BODENES Béatrice

beatrice.bodenest@ifac-brest.fr

IFAC Campus des Métiers - N° SIRET 13002293200086 - N° d'activité 53290897729
465 rue de Kerlaurent, BP 30037, Guipavas - 29801 Brest cedex 9
Tél. : 02 29 00 60 60 - ifac@ifac-brest.fr - <http://www.ifac-brest.fr/>



KOK Corinne

corinne.kok@ifac-brest.fr

