

# BAC +2 NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA **RELATION CLIENT**

La prospection est **une activité incontournable** du métier de commercial. Prendre des parts de marché est l'élément moteur dans ce métier. Représentants de commerce et agents commerciaux **prospectent à partir d'éléments établis par le service marketing** ou après avoir effectué des recherches dans la presse ou **la veille de marchés**.

Un suivi régulier des dossiers leur permet **d'évaluer la satisfaction du client**, d'anticiper leurs besoins en leur proposant des **prestations ou produits adaptés**, et ainsi de **créer un partenariat sur le long terme**.

Le BTS NDRC concerne trois domaines d'activité principaux : **La relation client et la négociation vente, la relation client et digitalisation, la relation client et l'animation de réseaux**. En ce sens, les étudiants suivront des enseignements divers leur permettant **d'acquérir des connaissances primordiales** en relation client. Le titulaire du BTS NDRC est **un manager commercial** qui gère l'intégralité de la relation client, de la prospection à la fidélisation.



## CONTACT

ISPN LE HAVRE  
**99 rue du**  
**Général Hoche**  
02.35.25.07.68





## LES ORIENTATIONS

- Chef des ventes
- Responsable des ventes
- Superviseur
- Responsable de secteur
- Responsable d'équipe de projection
- Consultant en ventes
- Assistant Manager
- Conseiller commercial

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

Il donne accès au **diplôme RNCP 38368 de niveau 5 « BTS Négociation et digitalisation de la relation client »**, date de l'enregistrement 01/01/2024 par **MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE** et permet de valider les compétences suivantes, en lien avec les attentes du marché :

### ■ RELATION CLIENT ET NÉGOCIATION-VENTE

- Cibler et prospecter la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un événement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale

### ■ RELATION CLIENT À DISTANCE ET DIGITALISATION

- Maîtriser la relation omnicanale
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client en e-commerce

### ■ RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX

- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- Développer et animer un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe

### ■ COMMUNIQUER ORALEMENT

- S'adapter à la situation
- Organiser un message oral

### ■ ANALYSER DES SITUATIONS AUXQUELLES L'ENTREPRISE EST CONFRONTÉE

- Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale
- Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales
- Établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique
- Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée commerciale

### ■ APPRÉHENDER ET RÉALISER UN MESSAGE ÉCRIT

- Respecter les contraintes de la langue écrite
- Synthétiser des informations
- Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture

Prérequis : Titulaire d'un Bac. Objectifs : Former les étudiants à la négociation commerciale, à la gestion de la relation client, ainsi qu'à la digitalisation des processus commerciaux.. Durée : 1350 heures. Modalités et délais d'accès : recrutement sur entretien et test dès janvier, rentrée en septembre : Recrutement dès janvier, rentrée en septembre. Tarifs : 3990€ par an en Initial ou 0€ en Alternance (prise en charge par l'entreprise). Méthodes mobilisées : Présentiel et moyen informatique mise à disposition. Modalités d'évaluation : CCF, épreuves ponctuelles et examen final. Accessibilité : Accès au personne en situation de handicap.