



# BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

## OBJECTIFS

- > **CIBLER** et **PROSPECTER** la clientèle
- > **NÉGOCIER** et **ACCOMPAGNER** la relation client
- > **ORGANISER** et **ANIMER** un évènement commercial
- > **MAÎTRISER** la relation commerciale



*mis à jour le 8 mars 2023*

**3ifa.fr**



Centre de Formation des Apprentis

**FORMATION  
GRATUITE**

# BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

## ORGANISATION

- > Durée : 2 ans
- > De septembre à juin
- > 32 semaines de formation
- > 1 semaine en entreprise, 1 semaine au 3ifa
- > Du lundi au vendredi
- > Lieu : CFA 3ifa d'Alençon

## PRÉ-REQUIS

- > Le BTS NDRC s'adresse aux jeunes déjà titulaires d'un baccalauréat (toutes sections) et souhaitant évoluer vers les métiers du commerce et de la vente.

## POURSUITE D'ÉTUDES

- > Licence professionnelle
- > École de management
- > Licence générale

## CONTENU DE LA FORMATION

### RELATION CLIENT ET NÉGOCIATION-VENTE

- > Développement de clientèle
- > Négociation, vente et valorisation de la relation client
- > Veille et expertise commerciale

### RELATION CLIENT À DISTANCE ET DIGITALISATION

- > Gestion de la relation client à distance
- > Gestion de la e-relation client
- > Gestion de la vente en e-Commerce

### RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX

- > Animation de réseaux de distributeurs
- > Animation de réseaux de partenaires
- > Animation de réseaux de vente directe

### CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION

- > Respecter les contraintes de la langue écrite
- > Synthétiser des informations
- > Répondre de façon argumentée à une question posée

### COMMUNICATION EN LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE : ANGLAIS

- > Spécificité du CFA 3ifa : Espagnol (facultatif)
- > Compréhension de documents écrits
- > Productions et interactions orales

### CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE

- > Exploiter une base économique juridique ou managériale
- > Proposer des solutions argumentées
- > Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée

## DÉBOUCHÉS

- > Commercial terrain
- > Négociateur
- > Délégué commercial
- > Conseiller commercial
- > Chargé d'affaires ou de clientèle
- > Téléconseiller
- > Conseiller client à distance
- > Conseiller clientèle
- > Chargé d'assistance
- > Technicien de la vente à distance

- > animateur commercial site
- > E-commerce
- > Assistant responsable e-commerce
- > Commercial e-commerce
- > Commercial web-e-commerce
- > Chef de secteur
- > E-marchandiseur
- > animateur réseau
- > animateur des ventes
- > Conseiller
- > Vendeur à domicile

## QUALITÉS NÉCESSAIRES

- > Endurance
- > Capacité à travailler en équipe
- > Sens du relationnel
- > Rigueur
- > Autonomie

## LES APPORTS DU 3ifa

- > L'établissement 3ifa et ses formateurs sont présents pour vous permettre de réussir votre BTS NDRC. Ce nouveau parcours ajoute une grande part de numérique dans le programme de formation.
- > Afin d'appréhender cette notion de digitalisation, le CFA offre au début de première année des étudiants un pack de produits : L'offre Office 365 ; Itslearning ; Sphynx Declic Online