



# BTS NDRC NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT



## LIEU DE LA FORMATION

CENTRE TERTIAIRE  
362 BOULEVARD DU CHEMIN CREUX  
40000 MONT DE MARSAN

## PRÉ-REQUIS

Etre titulaire d'un grade, titre ou diplôme de niveau 4 (BAC)

## DÉTAILS DATE DE LA FORMATION

De septembre à juin sur 2 ans  
A partir de juin sur 1 an pour la mesure du CPF PTP  
Le nombre d'heures est déterminé selon la modalité de financement  
Inscription possible toute l'année

## MODALITÉS DE FINANCEMENT

- Compte personnel de Formation CPF
- Contrat d'apprentissage
- Contrat de professionnalisation
- CPF transition Professionnelle (ex CIF)
- Financement personnel
- Financement Pôle Emploi
- Formation en alternance
- Plan de développement des compétences
- PRO-A (ex Période de PRO)

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

Etre capable de :  
Prospecter et fidéliser la clientèle.  
Vendre et négocier des produits/services à une clientèle de particuliers/professionnels.  
Faire le reporting régulier à sa hiérarchie de son activité commerciale.  
Fédérer les équipes et gérer les situations complexes.  
Assurer la veille concurrentielle, veiller à l'e-réputation de l'entreprise.

## CONTENU DE LA FORMATION

### Enseignement Général

Culture générale et expression  
Langue vivante étrangère  
Economie, droit et management

### Enseignement Professionnel

#### Relation clients et négociation-vente

Ciblage et prospection de la clientèle  
Négociation, accompagnement, animation et valorisation de la relation « clients »  
Veille et expertises commerciales  
Organisation et animation d'un événement commercial  
Exploitation et mutualisation de l'information commerciale

#### Relation clients à distance et digitalisation

Gestion de la relation clients à distance  
Gestion de la e-relation, animation de la relation client digitale  
Gestion et promotion de la vente en e-commerce

#### Relation « clients » et animation de réseaux

Animation de réseaux de distributeurs : implantation et promotion de l'offre  
Développement et animation d'un réseau de partenaires  
Création et animation d'un réseau de vente directe

## CONDITIONS DE FORMATION

- Face à face pédagogique
- Pédagogie inversée
- Environnement numérique de travail
- Suivi pédagogique individualisé

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Epreuves nationales du BTS organisées par l'Education Nationale

## PROFIL DES INTERVENANTS

Professeurs titulaires de l'Education Nationale  
Formateurs du GRETA CFA AQUITAINE

## VOS CONSEILLERS DE L' AGENCE DES LANDES

Serge PETRAU  
Conseiller en Formation  
Professionnelle Agence des  
Landes  
serge.petrau@greta-cfa-  
aquitaine.fr  
05 58 05 65 63  
05 58 05 65 65

Linda BOSSARD  
Assistante Commerciale  
servicecolandes1@greta-cfa-  
aquitaine.fr  
05 58 05 65 65