

BTS négociation et digitalisation de la relation client



formation diplômante
pré-requis
baccalauréat obtenu

objectifs

Le titulaire du BTS NDRC est un vendeur manager commercial qui prend en charge la relation client dans sa globalité.

Il communique et négocie avec les clients, exploite et partage les informations, organise et planifie l'activité, met en oeuvre la politique commerciale.

Il contribue ainsi à la croissance du chiffre d'affaires de l'entreprise.

Pour mener à bien les missions qui lui sont confiées, il doit maîtriser les technologies de l'information et de la communication.

L'objectif de la formation NDRC est de former des employés étant en capacité de mener, en autonomie, une relation commerciale en BtoB et BtoC en face à face avec le client mais également via toutes les approches commerciales à distance (Vente en ligne, réseaux sociaux, forums, blogs...)

débouchés immédiats

- chargé(e) de clientèle
- commercial(e) sédentaire
- animateurs des ventes
- commercial 3.0
- conseiller(e) bancaire
- technico-commercial(e)
- téléopératrice / téléopérateur

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap

BTS négociation et digitalisation de la relation client

concret

Des formateurs qui viennent pour beaucoup du monde professionnel, des études de cas, des mises en situation, des jeux de rôles, des partages sur la réalité des métiers.

efficace

L'efficacité professionnelle repose beaucoup sur le comportement entreprise, aussi nous travaillons sur la compréhension des situations business, les méthodes de travail, le travail en équipe, l'autonomie, la capacité à innover et à apprendre.

intéactif

Savoir interagir de façon juste avec les clients et les collègues est une compétence fondamentale aujourd'hui. Nos formations intègrent des ateliers sur la connaissance de soi, l'intelligence émotionnelle et relationnelle, la communication et la gestion des relations interpersonnelles.



organisation de la formation

durée de la formation :
1 351 heures sur 2 ans
en alternance
rythme d'alternance :
1 semaine à l'imc
1 semaine en entreprise

Pas de frais de scolarité ou inscription pour l'alternant, formation prise en charge selon les modalités de l'OPCO.

principaux enseignements

matières générales

- culture générale et expression
- culture économique, juridique et managériale
- communication en langue vivante étrangère

matières professionnelles

- relation client à distance & digitalisation
- relation client & négociation - vente
- relation client & animation de réseaux
- atelier professionnel

organisation pédagogique

méthodes mobilisées

cours magistraux, ateliers, TD, TP, mode projet, en autonomie, entretiens individuels, plateforme e-learning, cours et TP/TD en visioconférence.

modalités d'évaluations

Devoirs sur table, devoirs maison, exposés, projets personnels et de groupes. épreuves ponctuelles écrites et orales, examens blancs.

modalités de candidature

examen du dossier, entretien de motivation, et signature d'un contrat d'alternance.

imc

5, rue Saint-Denis - 75001 Paris
tél. : 01 53 32 53 00 - fax : 01 53 32 53 01
imc.randstad.fr

Pour plus d'informations, rendez vous sur notre site internet
www.imc.randstad.fr/


imc
groupe randstad