

ECOLE & CENTRE DE FOR MA ■ TION

ALPHA PRIMO

Personne à contacter

David Lacan

david.lacan@alphaprimo.fr



Groupe ARES FORMATION

Nous rappelons que toutes nos formations peuvent être suivies en continu ou alternance.

L'organisme de formation propose des alternances par le biais du contrat de professionnalisation ou d'apprentissage

Nos formations sont toutes certifiantes ou diplômantes et elles sont toutes éligibles au CPF (Compte Personnel de Formation)

Notre organisme est certifié qualité Qualiopi.



Pour toutes questions:

04 77 78 41 86

contact@aresformation.com



BTS NDRC

Date(s) à venir

Description

Le titulaire du BTS est un commercial généraliste expert de la relation client considérée sous toutes ses formes (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité. 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 nouvelles technologies de l'information et de la communication (réseaux sociaux, forums, blogs,...).

Objectifs

Les objectifs d'un titulaire du BTS en Négociation et Digitalisation des Relations Clients sont ainsi multiples, dépendant en l'occurrence des besoins de l'entreprise dans lequel il va exercer. Cela inclut globalement la maîtrise des outils informatiques et les nouvelles technologies de la communication. L'utilisation généralisée des plateformes web, des réseaux sociaux et des autres moyens commerciaux comme les applications mobiles induit en effet un basculement des activités commerciales vers la digitalisation. Ensuite, il s'agit de créer et de développer des relations étroites par l'entremise de nouvelles techniques de connexion, en intégrant les réseaux sociaux ou les applications dans les procédés et processus de vente par exemple. Dans cette même optique de fidélisation, le diplômé en BTS NDRC aura à mettre en place une stratégie omnicanale. Il doit ainsi se pencher sur l'emploi des mêmes outils qui leur servent à la prospection : blogs, forums, contact physique avec le client, etc. Il doit entre autres susciter chez le client un sentiment d'être primordial.

Débouché

technico-commercial, animateur commercial site e-commerce, chargé d'affaires ou de clientèle, vendeur, responsable d'équipe, représentant, responsable de secteur, responsable e-commerce, superviseur.

Type

Diplôme d'état

Domaine

Commerce

Rythme

Alternance

Niveau d'entrée

Bac

Niveau de sortie

Bac +2

Durée

1200 Heures

Stage

Non



Programme pour BTS NDRC

● Relation Client à distance et Digitalisation

- **Maîtriser la relation client omnicanale**
 1. Prospecter via un centre de relation client
 2. Vendre à distance
 3. Mettre en place un service client omnicanal
 4. Accompagner, conseiller et traiter des demandes clients
 5. Encadrer et animer une équipe de téléacteurs
 6. Apprécier la performance et la qualité du service client
- **Animer la relation client digitale**
 1. Définir une stratégie de communication digitale
 2. Optimiser la structure d'un site vitrine
 3. Animer un site vitrine et évaluer son e-traffic
 4. Suivre et optimiser le référencement d'un site
 5. Maîtriser la communication sur les médias sociaux
 6. Animer des communautés sur les réseaux sociaux
 7. Gérer et renforcer l'e-réputation
- **Développer la relation en e-commerce**
 1. Optimiser un site de e-commerce
 2. Suivre et réguler le processus de vente
 3. Animer un site de e-commerce
 4. Diagnostiquer l'activité de e-commerce

● Relation Client et négociation vente

- **Cibler et prospecter la clientèle**
 1. Analyser la politique commerciale de l'entreprise
 2. Analyser la performance commerciale et le portefeuille clients
 3. Segmenter le portefeuille clients et identifier des cibles de clientèle
 4. Mettre en oeuvre une démarche de prospection
 5. Développer les réseaux professionnels
 6. Evaluer une démarche de prospection
- **Négocier et accompagner la relation client**
 1. Maîtriser la communication interpersonnelle
 2. Approfondir la connaissance client
 3. Prendre contact et découvrir les besoins du client
 4. Négocier et vendre une solution adaptée au client
 5. Conclure la vente et maintenir une relation client durable
- **Organiser et animer un événement commercial**
 1. Participer à des salons
 2. Organiser des événements commerciaux
 3. Animer des espaces commerciaux
- **Exploiter et mutualiser l'information commerciale**
 1. Collecter et remonter l'information commerciale



2. Exploiter et partager l'information commerciale

● Relation Client et animation de réseaux

○ **Planter et promouvoir l'offre chez des distributeurs**

1. Comprendre les stratégies et les réseaux de distribution
2. Négocier le référencement de l'offre auprès de la centrale d'achat
3. Négocier l'implantation de l'offre sur le lieu de vente
4. Mettre en oeuvre des animations
5. Suivre et développer le référencement

○ **Développer et piloter un réseau de partenaires**

1. Sélectionner et constituer un réseau de partenaires commerciaux
2. Développer un réseau de partenaires
3. Animer un réseau de partenaires
4. Evaluer les performances du réseau

○ **Créer et animer un réseau de vente directe**

1. Découvrir la vente directe
2. Prospector et organiser des rencontres
3. Vendre en réunion
4. Recruter et former les vendeurs
5. Accompagner les vendeurs et animer les équipes

