

Programme BTS NDRC

Le BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC) forme des commerciaux capables de gérer la relation client sur tous les canaux (face-à-face, téléphone, e-mail, réseaux sociaux, e-commerce) et de développer l'activité commerciale d'une entreprise.

Objectif du diplôme : Former des professionnels capables de prospecter, vendre, fidéliser les clients et développer l'activité commerciale en intégrant pleinement les outils digitaux.

1. Relation client et négociation-vente

Objectif : développer les ventes et gérer la relation commerciale directe avec le client.

- Prospection et identification de nouveaux clients
- Préparation et conduite d'un entretien de vente
- Argumentation commerciale et traitement des objections
- Conclusion de la vente et fidélisation
- Analyse de la performance commerciale (tableaux de bord, CRM)

2. Relation client à distance et digitalisation

Objectif : gérer la relation client à distance et utiliser les outils numériques.

- Gestion de la relation client par téléphone, e-mail, chat et réseaux sociaux
- Animation de la relation client sur les canaux digitaux
- Participation aux activités de e-commerce
- Création de contenus commerciaux en ligne
- Gestion et exploitation des données clients

3. Relation client et animation de réseaux

Objectif : développer et animer un réseau de partenaires ou de distributeurs.

- Animation d'un réseau de partenaires ou de distributeurs

FGH FORMATION (SAS)

RCS : Le Havre - Siret : 94857153400015 - N° TVA FR0694857153

06.14.45.22.72 - anaelle@fgh-formation.fr

Assurance de type Responsabilité Civile, souscrite auprès de Pacifca (8-10 Boulevard de Vaugirard 75724 Paris Cedex 15)

- Développement d'un réseau de vente directe
- Organisation d'actions de promotion commerciale
- Suivi et analyse de la performance du réseau

Enseignements généraux

- Culture générale et expression
- Langue vivante étrangère (anglais)
- Culture économique, juridique et managériale (CEJM)

Organisation de la formation

- Formation sur deux ans
- Alternance en entreprise
- Évaluations basées sur des situations professionnelles réelles
- Présentations orales et dossiers professionnels

Vous êtes en situation de handicap ? Nos formations vous sont accessibles. Consultez notre politique Handicap : <https://www.fgh-formation.fr/politique-handicap>

FGH FORMATION (SAS)

RCS : Le Havre - Siret : 94857153400015 - N° TVA FR0694857153

06.14.45.22.72 - anaelle@fgh-formation.fr

Assurance de type Responsabilité Civile, souscrite auprès de Pacifca (8-10 Boulevard de Vaugirard 75724 Paris Cedex 15)