

BAC + 2

BTS NDRC – Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Le BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC) forme des professionnels capables de gérer l'ensemble de la relation client, de la prospection à la fidélisation. Le titulaire du diplôme maîtrise la communication et la négociation, en présentiel comme à distance, et sait organiser son activité de manière stratégique. Il met en œuvre la politique commerciale de l'entreprise en s'appuyant sur les outils digitaux pour optimiser la performance commerciale et renforcer la satisfaction client.



Pré-requis

Titulaire d'un baccalauréat



Modalités

Formation en initiale (avec stage) ou en alternance (apprentissage ou contrat de professionnalisation)



Durée de la formation

2 ans



Campus

Toulouse



Poursuites d'études

- Chargé de Marketing Digital et E-commerce
- Responsable du Développement commercial
- Chargé de Recrutement et Conseils en Ressources Humaines

BTS NDRC – Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Programme

- Culture générale et expression
- Communication en langue vivante étrangère (Anglais)
- Culture économique, juridique et managériale
- Relation Client Négociation Relation Client
- Relation Client Digitalisation et à Distance
- Relation Client et Animation Résea
- Engagement étudiant (Facultatif)
- Langue vivante étrangère 2 (Facultatif)

Objectifs

- ✓ **Bloc 1 :** Accompagner le client/usager tout au long du processus commercial et intervenir sur l'ensemble des activités avant, pendant et après l'achat
- ✓ **Bloc 2 :** Investir les contenus commerciaux liés à l'usage accru des sites web, des applications et des réseaux sociaux
- ✓ **Bloc 3 :** Développer la clientèle et avoir une forte réactivité en intégrant des recommandations, avis, notations sur les réseaux sociaux, forums, blog

Débouchés métiers

CDD

CDI

Entrepreneurs

Freelance

- Commercial
- Attaché commercial
- Chargé de clientèle
- Chef de secteur
- animateur commercial site e-commerce