



BTS NDRC*

FORMATION PAR APPRENTISSAGE

*BREVET TECHNICIEN SUPÉRIEUR

NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

UFA BLANCHE DE CASTILLE

CODE RNCP : 38368 AU 31.12.2028



DURÉE

2 ANS

1365 HEURES



ALTERNANCE

1 SEMAINE ÉCOLE

1 SEMAINE ENTREPRISE



CERTIFICATION

NIVEAU 5 - BTS

BAC +2



PRÉ-REQUIS

NIVEAU 4 VALIDÉ

EN VENTE,
COMMERCE...



QUALITÉS REQUISES

ESPRIT D'INITIATIVE,
SENS DE
L'ORGANISATION, SENS
DU CONTACT ...



STATISTIQUE

FORMATION OUVERTE

EN SEPT 2024



INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES :

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES :

- EN PRÉSENTIEL
- SÉANCE EN GROUPE ENTIER OU EN DEMI-GROUPE
- MISE EN APPLICATION DES COURS THÉORIQUES SOUS FORME DE TRAVAUX DIRIGÉS ET TRAVAUX PRATIQUES

MODALITÉS D'ÉVALUATIONS :

- DEVOIRS SURVEILLÉS HEBDOMADAIRES PERMETTANT L'ÉTABLISSEMENT DU LIVRET DE SUIVI POUR L'EXAMEN
- EXAMENS BLANCS
- CONTRÔLE EN COURS DE FORMATION, ORAUX D'EXAMENS, ÉPREUVES PONCTUELLES FINALES PERMETTANT LA VALIDATION DU DIPLÔME.

TARIF/ COÛT DE LA FORMATION :

- PRISE EN CHARGE TOTALE OU PARTIELLE PAR L'OPCO DE L'ENTREPRISE D'ACCUEIL DE L'ALTERNANT EN APPRENTISSAGE

OBJECTIFS DE LA FORMATION :

- DÉVELOPPER LA RELATION CLIENT OMNICANALE : GÉRER LA RELATION CLIENT À TRAVERS PLUSIEURS CANAUX (PRÉSENTIEL, À DISTANCE, DIGITAL).
- ACCOMPAGNER LE CLIENT TOUT AU LONG DU PROCESSUS COMMERCIAL : PROSPECTION, CONSEIL, NÉGOCIATION, VENTE, SUIVI APRÈS-VENTE ET FIDÉLISATION.
- UTILISATION DES OUTILS NUMÉRIQUES : MAÎTRISER LES SITES WEB, RÉSEAUX SOCIAUX, APPLICATIONS ET PLATEFORMES POUR OPTIMISER LA RELATION CLIENT.
- PERSONNALISATION DE L'OFFRE : PROPOSER DES SOLUTIONS SUR-MESURE GRÂCE À L'ANALYSE DES DONNÉES CLIENTS.
- GESTION DE LA E-RÉPUTATION : SURVEILLER, RÉPONDRE ET INTÉGRER LES AVIS CLIENTS POUR VALORISER L'IMAGE DE LA MARQUE.
- DÉVELOPPEMENT DE LA FIDÉLISATION CLIENT : CRÉER UNE RELATION DURABLE BASÉE SUR LA CONFIANCE ET LA SATISFACTION.
- ADAPTABILITÉ À TOUT TYPE DE CLIENTÈLE (BTOB, BTOC, BTOG) : RÉPONDRE AUX ATTENTES DE DIFFÉRENTS SEGMENTS DE MARCHÉ.
- TRAVAIL EN RÉSEAU : COLLABORER AVEC DES PARTENAIRES ET CONTRIBUER À LA CHAÎNE DE VALEUR DES CLIENTS.

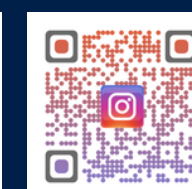
02 38 30 23 88

www.ecbg45.fr

accueil@ecbg45.fr



SUIVEZ-NOUS



MISE À JOUR LE 10/12/24

COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES :

BLOC 1 : RELATION CLIENT ET NÉGOCIATION VENTE

- DÉVELOPPEMENT DE CLIENTÈLE
- NÉGOCIATION, VENTE ET VALORISATION DE LA RELATION CLIENT
- ANIMATION DE LA RELATION CLIENT
- VEILLES ET EXPERTISES COMMERCIALES

BLOC 3 : RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX

- ANIMATION DE RÉSEAUX DE DISTRIBUTEURS
- ANIMATION DE RÉSEAUX DE PARTENAIRES
- ANIMATION DE RÉSEAUX DE VENTE DIRECTE

BLOC 2 : RELATION CLIENT À DISTANCE ET DIGITALISATION

- GESTION DE LA RELATION CLIENT À DISTANCE
- GESTION DE LA E-RELATION CLIENT
- GESTION DE LA VENTE EN E-COMMERCE

PASSERELLE, ÉQUIVALENCE ET BÉNÉFICE D'UNITÉ DE FORMATION OU DE BLOCS DE COMPÉTENCES : NOUS CONTACTER POUR ÉTUDE PRÉCISE DU DOSSIER

UNITÉS DE LA FORMATION :

- CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION
- LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE (ANGLAIS)
- CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE
- RELATION CLIENT ET NÉGOCIATION VENTE

- RELATION CLIENT À DISTANCE ET DIGITALISATION
- RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX
- ATELIER DE PROFESSIONNALISATION

MÉTIERS VISÉS :

- CHEF DE SECTEUR,
- COMMERCIAL E-COMMERCE,
- ANIMATEUR RÉSEAU,
- CHEF DE RÉSEAU
- ETC

POURSUITE D'ÉTUDES POSSIBLE :

- GRANDE ÉCOLES DE COMMERCE ET DE MANAGEMENT
- LICENCES PROFESSIONNELLES (COMMERCE ET DISTRIBUTION, MANAGEMENT ET GESTION DES ACTIVITÉS COMMERCIALES ...)
- BACHELOR
- DIPLÔMES UNIVERSITAIRES (DU) ...

NOTRE PROJET : OSEZ L'EXCELLENCE

- UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ TOUT AU LONG DU PARCOURS DE FORMATION.
- UN RÉFÉRENT POUR CHAQUE APPRENTI
- DES PLATEAUX TECHNIQUES BIEN ÉQUIPÉS, ADAPTÉS AUX APPRENTISSAGES
- UNE AIDE À LA RECHERCHE D'ENTREPRISE D'ACCUEIL
- UN GUIDE PRATIQUE DE L'APPRENTISSAGE POUR VOUS AIDER
- A 5 MINUTES À PIED DE LA GARE ROUTIÈRE
- FORMATION ACCESSIBLE AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

MODALITÉS D'INSCRIPTION :

- JE COMPLÈTE ET TRANSMETS MON DOSSIER DE CANDIDATURE À L'ÉTABLISSEMENT. JE SAISIS MON VŒU SUR PARCOURSUP. DOSSIER DE CANDIDATURE TRANSMIS LORS DE L'ENTRETIEN
- LE DIRECTEUR DÉLÉGUÉ À LA FORMATION PROFESSIONNELLE ET TECHNOLOGIQUE ME PROPOSE UN RENDEZ-VOUS POUR UN ENTRETIEN DE MOTIVATION
- MA CANDIDATURE EST ACCEPTÉE (SOUS RÉSERVE D'OBTENTION DU DIPLÔME REQUIS) :
1) JE PARTICIPE (SI BESOIN) AUX ATELIERS DE TECHNIQUES DE RECHERCHE D'EMPLOI EN LIEN AVEC LA MISSION LOCALE
2) JE PROPOSE MA CANDIDATURE AUX ENTREPRISES
- L'ECBG PREND CONTACT AVEC MON ENTREPRISE ET TRANSMET TOUTES LES INFORMATIONS AU CFA POUR ÉLABORER MON CONTRAT D'APPRENTISSAGE
- DÉLAI DE RÉPONSE : 2 MOIS À L'ISSUE DU PROCESSUS COMPLET DU RECRUTEMENT (RÉCEPTION DU DOSSIER COMPLET ET ENTRETIEN)