



BAC+2 • NIVEAU 5
CERTIFICATION ENREGISTRÉE AU RNCP

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

DEVENIR UN EXPERT DES ÉCHANGES CLIENTS, EN PHYSIQUE, À DISTANCE ET EN DIGITAL

 **Durée :** 2 ans

 **Rythme :** alternance

 **Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC)**

 **Accès :** Bac ou 3 ans d'expérience professionnelle dans le métier

 **Les campus sont accessibles** aux personnes en situation de handicap

Cette formation forme le commercial, véritable expert de la relation clientèle, à offrir une prestation sur-mesure pour répondre au besoin exprimé par le client.

Métiers visés

Le BAC+2 Négociation et Digitalisation de la Relation Client permet d'accompagner le client tout au long du processus commercial et intervient sur l'ensemble des activités avant, pendant et après l'achat.

- Chargé d'affaires ou de clientèle
- Commercial
- Négociateur
- Marchandiseur



Manager le mouvement

isteli.fr |      | 0 809 908 908 Service gratuit + prix appel



PARTOUT EN FRANCE
DEPUIS 1976



COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES EN ENTREPRISE

Cibler et prospector la clientèle

Négocier et accompagner la relation client.

Organiser et animer un évènement commercial

Implanter et promouvoir l'offre chez les distributeurs

CONTENU DE LA FORMATION

La pédagogie est essentiellement basée sur la résolution de mises en situations professionnelles, représentant de véritables problématiques rencontrées en entreprise.

Relation client et négociation-vente

- Cibler et prospector la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un événement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale

Relation client à distance et digitalisation

- Maîtriser la relation omnicanale
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client en e-commerce

Relation client et animation de réseaux

- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- Développer et animer un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe

Avec cette formation, je me prépare à devenir un Technico-Commercial dans l'environnement de la prestation de services en transport et en logistique de l'ISTELI. Je serai en contact direct avec les clients afin d'assurer la promotion des prestations et les accompagner lors des négociations.

Negotiating and digitising customer relations

With this specialisation, I'm preparing to become a Technical Sales Representative in logistics services environment. I'll be in direct contact with customers to promote our services and support them during negotiations.

LES + ISTELI

Les + de la formation

- Diplôme Éducation Nationale
- Interventions réalisées par des professionnels du secteur
- Accompagnement dans les démarches administratives
- Pédagogie basée sur des mises en situations professionnelles, véritables problématiques d'entreprise

Les + du programme

- Intervention de professionnels pour les matières techniques
- Proximité avec le monde professionnel

Les + pour l'entreprise

- Montée en compétences du salarié
- Impact limité du temps de formation sur l'organisation de l'entreprise

ISTELI est un établissement d'enseignement supérieur privé.