

BREVET DE
TECHNICIEN
SUPERIEUR

NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

 Formation en
Alternance

Code Formation
32031212

Code RNCP
34030

 ASFO

Bergevin – Angle des Rues E.
Gène et Gabarre

BP 197

97155 Pointe-à-Pitre

 : 0590. 89. 45. 56

 : 0590. 93. 17. 93

 : contact@cifabasfo.fr

Siret : 439 321 027 00013

APE : 8559A

Déclaration d'existence :

95 97 0112997

OBJECTIFS DE LA FORMATION

La relation client est une pierre angulaire du commerce, de la prospection à la fidélisation, elle permet aux entreprises d'assurer une logique de réseaux tout en participant à l'évolution du chiffre d'affaires.

Face aux changements du monde entrepreneurial cette formation prépare l'expert de la relation client considérée sous toutes ses formes et dans toute sa complexité.

Il est l'interface entre l'entreprise et son marché.

Il s'appuie sur les technologies de l'information et de la communication en privilégiant le travail de collaboration.

Il inscrit son activité dans la logique de réseau et gère la relation commerciale dans sa globalité depuis la prospection, jusqu'à la fidélisation.

Il participe à l'organisation commerciale de son entreprise et contribue à l'efficacité de sa politique commerciale. Il a vocation à devenir responsable d'une équipe commerciale.

PROFIL ET MISSIONS

Profil requis

- Bonne motivation pour la formation et la vie en entreprise.
- Avoir des compétences dans au moins une langue étrangère.
- S'intéresser au management des entreprises, à leur stratégie marketing et commerciale
- Avoir de l'appétence pour argumenter, négocier et valoriser des produits
- Avoir la capacité d'évoluer dans des environnements numériques et digitalisés
- Disposer de compétences pour collaborer et travailler en équipe
- Disposer de capacités d'organisation et d'autonomie

Missions

Le titulaire du BTS NDRC sera en mesure d'accomplir les tâches suivantes :

- Développer un portefeuille clients
- Négocier, vendre et suivi d'une offre personnalisée
- Organiser et animer des opérations ou d'événements commerciaux
- Rendez-vous commerciaux
- Constituer un réseau
- Analyser des opération e-commerce
- Production d'outils d'aide à la vente
- Animer des contenus commerciaux

Compétences développées

Au terme de sa formation, l'étudiant doit être en mesure de :

- Gérer de multiples points de contact pour installer une plus grande proximité avec vos clients
- Traduire les exigences de plus en plus élevées de vos clients en solutions adaptées ce qui vous permettra d'instaurer des relations durables de confiance.

Formation – Examen – Insertion



Immeuble ASFO

Bergevin

Angle des Rues E. Gène &
Gabarre

BP 197

97155 POINTE-A-PITRE

TÉLÉPHONE :

0590. 89 45 56

TÉLÉCOPIE :

0590. 93 17 93

ADRESSE ÉLECTRONIQUE :

contact@cifabasfo.fr

Nous sommes sur le Web !

Retrouvez-nous, à
l'adresse :

[www.formation-asfo-
guadeloupe.fr/](http://www.formation-asfo-guadeloupe.fr/)

Unités d'enseignement (UE)	Matières
Enseignements généralistes	<ul style="list-style-type: none">• Culture Générale et Expression• Expression et culture en langues vivantes étrangères : anglais, espagnol• Culture économique, juridique et managériale
Enseignements techniques ou professionnels	<ul style="list-style-type: none">• Relation client et Négociation-vente• Relation client à distance et digitalisation• Relation client et animation de réseaux

Déroulement des examens

Règlement d'Examen			
MATIERES	FORME	DUREE	COEFFICIENT
Culture générale et expression	Ecrit	04:00	3
Communication en Langue Vivante	Oral	00:30	3
Culture économique, juridique et managériale	Ecrit	04:00	3
Relation client et négociation-vente	Oral	01:00	5
Relation client à distance et digitalisation	Ecrit	03:00	4
	Epreuve pratique	00:40	
Relation client et animation de réseaux	2 situations d'évaluation	00:40	3
Epreuve facultative 2 ^{ème} langue étrangère	Oral	00:20	Si >10/20

Insertion Professionnelle

- Animateur plateau
- Animateur de réseau
- Chargé d'affaires
- Chef de secteur
- Responsable d'équipe
- Responsable e-commerce
- Responsable de secteur
- Animateur commercial
- Business développeur
- Chef de réseau
- Directeur de réseau
- Manager d'équipe
- Rédacteur web e-commerce

Conditions d'admission

- Être titulaire d'un baccalauréat général, technique ou professionnel
- Avoir moins de 30 ans à la signature du contrat d'apprentissage