

# NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

BTS- Niveau 5



## PRÉ-REQUIS

Bac ou titre professionnel de Niveau IV ou expérience de trois ans dans les métiers du commerce



## DURÉE ET LIEU DE FORMATION

Deux ans  
Technopôle de Metz  
MFR de Commercy



## MODE D'ALTERNANCE

Contrat d'apprentissage, de professionnalisation, stage de longue durée  
Une semaine en centre,  
deux semaines en entreprise

## QUELLES MISSIONS?

Le/la technicien(ne) supérieur(e) NDRC est un(e) commercial(e) généraliste, qui prend en compte les évolutions du monde entrepreneurial en mobilisant les nouveaux leviers digitaux. De la prospection à la négociation, il/elle intervient dans tous les secteurs d'activités avec tout type de clientèle, pilote et organise l'activité commerciale et participe à la mise en oeuvre et à l'évolution de la politique commerciale.

## LES DÉBOUCHÉS

Poursuite d'études  
vers Bac +3

Chargé(e) de la relation client,  
Animateur(trice) commercial(e) site e-commerce  
Manager d'équipe  
Responsable de secteur

# INTELLIGENCE - ADAPATATION - RÉUSSITE

Les + NBS

Mises en situation, gestion de problématiques concrètes  
Formateurs issus du milieu professionnel  
Sessions composées de 20 étudiants maximum  
Participation à des salons et à des événements professionnels

## Le programme

Développement de clientèle  
Négociation et valorisation de la relation client  
Animation de la relation client  
Veille et expertise commerciales

**RELATION CLIENT  
ET NÉGOCIATION-VENTE**

**RELATION CLIENT À DISTANCE  
ET DIGITALISATION**

Gestion de la relation client à distance  
Gestion de la e-relation  
Gestion de la vente en e-commerce

Animation de réseaux de distributeurs  
Animation de réseaux de partenaires  
Animation de réseaux de vente directe

**RELATION CLIENT  
ET ANIMATION DE RÉSEAUX**

**CULTURE GÉNÉRALE ET  
LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE 1**

Production, interactions écrites et orales en anglais  
Synthétiser des informations à l'écrit  
Répondre de façon argumentée à l'écrit  
S'adapter et organiser un message oral

Exploiter une base documentaire économique,  
juridique ou managériale  
Proposer des solutions argumentées  
Établir un diagnostic

**CULTURE ÉCONOMIQUE,  
JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE**

[www.nbsfrance.com](http://www.nbsfrance.com)

Suivez-nous sur    

Formation Professionnelle

**VeriSelect**

CERTIFICATION DE SERVICES



3 rue Marconi - 57070 METZ Technopôle - 03 87 38 41 79

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 44570366157 auprès du préfet de la région GRAND EST

Siret 821 275 054 00020 - Code 7022Z