

type d'emplois accessibles après ton diplôme.

- chargé(e) de clientèle
- assistant(e) commercial(e)
- conseiller(ère) de vente
- responsable de secteur
- attaché(e) commercial(e)
- chargé(e) de communication digitale



modalités de formation.

- en alternance CFA/entreprise
- durée de formation : 24 mois
- 1351 heures de formation en présentiel et distanciel hors travail personnel
- pré-requis : baccalauréat ou titre de niveau 4
- accessible aux personnes en situation de handicap

inscription.

✉ admissions@imc.randstad.fr

☎ 01 53 32 53 00

📍 15, rue des gazomètres/
276, avenue du président Wilson
93210 Saint-Denis



BTS négociation et digitalisation de la relation client

RNCP 38368 - titre certifié de niveau 5



accompagnateur de talents.

imc
par randstad.

objectifs.

La formation au bts négociation et digitalisation de la relation client s'adapte aux évolutions technologiques et au commerce omnicanal. Il gère les points de contact clients, utilisant sites web et réseaux sociaux pour communiquer efficacement. Polyvalent, il travaille dans divers secteurs, accompagnant les clients de la prospection au suivi après-vente.

les missions.

- relation client et négociation-vente : développer des relations commerciales solides, conseiller les clients et négocier les conditions de vente pour atteindre les objectifs commerciaux
- relation client à distance et digitalisation : utiliser les outils numériques pour interagir avec les clients, répondre à leurs demandes et optimiser les ventes en ligne tout en fournissant un service personnalisé
- relation client et animation de réseaux : animer les réseaux de clients et de partenaires en organisant des événements et en assurant un suivi régulier pour renforcer les liens et contribuer au développement des ventes et à la notoriété de l'entreprise

secteurs d'activités.

Quel que soit le secteur : grande distribution, commerce de détail, e-commerce, service aux entreprises, industrie et B2B ou tourisme et loisirs.

Le technicien ndrc est essentiel à la croissance et à la compétitivité des entreprises, il répond aux besoins des clients et s'ajuste aux évolutions du marché.

enseignement.

Pédagogie active alliant cours et ateliers, travaux de groupe en mode projet, dossiers professionnels à réaliser en autonomie.

Enseignement par blocs de compétences : 6 blocs acquis successivement au long de la formation jusqu'à la certification finale.

programme.

bloc 1.

relation client et négociation-vente.

bloc 2.

relation client à distance et digitalisation (WordPress ou PrestaShop)

bloc 3.

relation client et animation de réseaux

bloc 4.

culture générale et expression.

bloc 5.

culture économique, juridique et managériale .

bloc 6.

communication en langue vivante étrangère.

travaux professionnels.

projets tutorés, missions professionnelles et business game.

aptitudes.

- capacité relationnelle et de communication
- adaptabilité aux évolutions technologiques et aux besoins divers des clients
- capacité d'analyse, gestion du temps et esprit d'équipe
- curiosité pour les tendances du marché
- respect des règles éthiques et légales

évaluations certificatives.

Mise en situation professionnelle réelles ou reconstituées, production écrite et/ou soutenance oral, dossier professionnels, examens blancs et épreuves finales.

