

BUSINESS

Customer Satisfaction

SERVICE



BTS

NEGOCIATION & DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT (NDRC)

CONTRIBUER À LA RÉUSSITE DES STRATÉGIES D'ACQUISITION, D'OPTIMISATION ET DE FIDÉLISATION DE LA CLIENTÈLE.

ORGANISER LES ACTIVITÉS COMMERCIALES, LA VENTE.

GERER DES RELATIONS COMMERCIALE, L'ÉQUIPE COMMERCIALE.

METTRE EN PLACE UNE STRATÉGIE OMNICANALE ET UTILISER DES OUTILS DE PROSPECTION : BLOGS, RÉSEAUX SOCIAUX, SITES WEB, FORUMS...

www.eicsup.eic-tourcoing.fr



eic sup



La formation



eic sup

Dans le cadre d'une stratégie omnicanale, le titulaire de ce BTS sait gérer de multiples points de contacts (en présentiel, à distance, e-relation)
C'est un expert de la relation client capable d'intervenir dans tous les secteurs d'activité, doté de qualités relationnelles et rompu aux technologies de l'information et de la communication (sites web, réseaux sociaux, blog..)

Il accompagne le client/usager tout au long du processus commercial et intervient sur l'ensemble des activités avant, pendant et après l'achat (conseils, prospection, animation, négociation...).

Compétences spécifiques (69% de l'horaire) :

- Relation client et négociation vente
- Relation à distance et digitalisation
- Relation client et animation de réseaux
- Ateliers professionnels

Compétences transversales (31%) :

- Culture générale et expression
- Anglais
- Culture économique, juridique et managériale
- LV2 optionnelle: Allemand ou Espagnol

Formation en entreprise : 16 semaines réparties sur les deux années.
Cette formation est également proposée en alternance.



L'examen

L'examen se compose pour 38% de contrôles en cours de formation (CCF) et pour 62% d'épreuves ponctuelles finales.

Les + du Campus

Des modules d'accompagnement individualisé pour permettre à l'étudiant de réussir sereinement sa formation et préparer son post-BTS.

Un Campus dédié aux étudiants avec un bureau actif, pour que celui-ci soit un lieu de vie.



Insertion professionnelle

Les activités professionnelles menées entreprise et au Campus permettent d'envisager une insertion rapide dans les domaines de la relation client, digitalisée ou non, de l'animation de réseau...

Poursuites d'études

Bachelors Responsable Développement Commercial (RDC) ou Chef de projet E-Business (CPEB) à l'EIC
Licences de gestion et licences pro à dominante commerce/gestion/économie
Ecoles de commerce

