

# Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Les nouvelles technologies et la dématérialisation des échanges impactent le comportement des acheteurs et des consommateurs.

Commercial généraliste, capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités et dans tout type d'organisation, le technicien supérieur NDRC est un expert de la relation client considérée sous toutes ses formes (en présentiel, à distance, en e-relation), de la prospection jusqu'à la fidélisation.

Il contribue à la croissance du chiffre d'affaires dans le respect de la politique commerciale définie par l'entreprise.



## Centre de Formation Professionnelle et d'Apprentissage

710 rue de l'Aulanière  
ZI Courtine - 84000 Avignon  
Tél 04 90 80 66 66  
contact.cfc@vincentdepaul84.fr

[www.vincentdepaul84.com](http://www.vincentdepaul84.com)

## Pour qui ?

- Les titulaires d'un bac général, technologique ou professionnel
- Les salariés dans le cadre d'un contrat en alternance, ou dans le cadre du Plan de Développement des Compétences, de la VAE, du CPF monétisé et du CPF de Transition Professionnelle...

## Dans quelles entreprises ?

Tous les secteurs d'activités sont concernés et tout type d'organisation, privée ou publique, proposant des biens ou des services à tout type de clientèle (B to B, B to C, B to G).

## Pour quelles missions ?

- Accompagner le client/usager tout au long du processus commercial.
- Intervenir sur l'ensemble des activités avant, pendant et après l'achat : conseils, prospection, animation, devis, veille, visites, négociation-vente/achat, suivi après-vente/achat...
  - Jouer un rôle de vecteur de communication interne et externe : usage de sites web, d'applications et de réseaux sociaux, recommandations, avis, notations, forums, blogs...
- Intervenir dans la chaîne de valeur de ses clients pour favoriser leur développement
- Gérer de multiples points de contact pour installer une plus grande proximité avec ses clients
- Traduire les exigences de ses clients en solutions adaptées afin d'instaurer des relations durables de confiance

## Et après ?

- Insertion professionnelle
- Poursuite d'études :
  - Tout diplôme de niveau 6 (Bac + 3)
  - Titre RNCP « Négociateur Conseil en Patrimoine Immobilier et Financier »
  - Titre RNCP « Responsable de Projets Marketing et Communication »
  - Titre RNCP : « Responsable de Centre de Profit en Distribution »
  - Licences professionnelles du domaine commercial

## Quelles perspectives professionnelles ?

- Vendeur(e) – Télévendeur(se) – Téléconseiller(ère) – Représentant(e) – Commercial(e) terrain – Négociateur – Conseiller(ère) commercial(e) – Chargé(e) d'affaires ou de clientèle – Technicommercial(e)
- Assistant(e) responsable e-commerce – Commercial(e) e-commerce –
- Marchandiseur – Chef de secteur – e-marchandiseur

# Négociation et Digitalisation de la Relation Client

vincent de paul

## Modalités d'inscription

- Téléchargement du dossier de candidature sur [www.vincentdepaul84.com](http://www.vincentdepaul84.com)
- Etude du dossier scolaire
- Réunion d'information
- Entretien individuel (motivation, projet professionnel)
- Délai d'admissibilité de 2 à 4 semaines

### CONDITIONS D'ADMISSION

- Avis favorable
- Obtention d'un contrat en alternance
- Début de formation en septembre

LES



- Diagnostic sur le projet
- Aucun frais d'inscription pour les alternants
- Prise en charge des formations par les OPCO
- Devis personnalisé pour les personnes sans prise en charge
- Formation accessible aux personnes en situation de handicap (Réfèrent handicap : Laurent Trans ou Lucile Muller)
- Centre agréé TOEIC et certification Voltaire

## Organisation de la formation

### Durée de la formation

- 1350 heures de cours minimum sur les 2 ans

### Enseignement professionnel

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

### Enseignement général

- Culture générale et expression
- Langue vivante étrangère
- Culture économique, juridique et managériale

### Rythme de l'alternance

- 2 jours par semaine en cours au centre de formation sur deux ans

### Suivi du parcours de formation

- 2 visites annuelles en entreprise du formateur référent
- 2 semaines d'examens blancs par an
- Un entraînement permanent aux épreuves orales professionnelles et linguistiques
- Évaluations semestrielles



## Centre de Formation Professionnelle et d'Apprentissage

710 rue de l'Aulanière  
ZI Courtine - 84000 Avignon  
Tél 04 90 80 66 66  
[contact.cfc@vincentdepaul84.fr](mailto:contact.cfc@vincentdepaul84.fr)

[www.vincentdepaul84.com](http://www.vincentdepaul84.com)

Chiffres clés



## Modalités de l'examen

Epreuves	Forme	Durée	Coefficient
E1 Culture Générale et Expression	Ecrite	4H00	3
E2 Expression et Culture en Langues Vivantes Étrangères	Orale	0H30	3
E3 Culture économique, juridique et managériale	Ecrite	4H	3
E4 Relation client – Négociation vente	Orale	1H00	5
E5 Relation client à distance et digitalisation	Ecrite Orale	3H 0H40	2 2
E6 Relation client et animation de réseaux	Orale	0H40	3