

# BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT



Commerce Marketing

Diplôme d'État  
RNCP 34030

# Altéa

BUSINESS & DIGITAL SCHOOL

Formation sur 2 ans,  
accessible aux titulaires d'un Baccalauréat.

## POSTES PENDANT LA FORMATION

- Commercial(e)
- Négociateur(trice)
- Technico-commercial(e)
- Conseiller(ère) clientèle
- Délégué(e) commercial(e)
- Chargé(e) d'affaires
- Attaché(e) commercial(e)
- Animateur(trice) des ventes
- Animateur(trice) de réseau
- Téléconseiller(ère)
- Marchandiseuse(e)
- Assistant(e) responsable e-commerce
- Commercial(e) e-commerce
- Animateur(trice) commercial(e) site e-commerce etc.

## ÉVOLUTIFS VERS DES POSTES DE

- Chef(fe) des ventes
- Animateur(trice) commercial(e) de communautés web
- Responsable de secteur
- Directeur(trice) de réseau
- Responsable d'équipe,
- Animateur(trice) plateau
- Responsable e-commerce

# Altéa

BUSINESS & DIGITAL SCHOOL

## Activités en entreprise

Le titulaire du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC) est un commercial généraliste qui met en œuvre une stratégie commerciale et marketing afin de nouer une relation de proximité avec le client. Il gère de multiples points de contacts dans le cadre d'une stratégie omnicanale.

Il possède une solide culture numérique. Dans une constante relation client, il assure les fonctions de prospection de clientèle, de négociation-vente et d'animation de réseaux.

Il maîtrise la relation client omnicanale et développe la relation client en e-commerce. Il développe et pilote un réseau de partenaires et anime un réseau de vente directe.

## IL PARTICIPE À

- La création et au développement de la clientèle
- La gestion, au conseil et la fidélisation de la clientèle
- L'organisation et au management de l'activité commerciale
- Au plan d'action et à la mise en œuvre de la politique commerciale
- L'organisation et l'animation des événements commerciaux
- L'animation de réseaux
- La gestion de la e-relation client (animation de forums, de réseaux sociaux, de site)
- Au maintien de la visibilité digitale
- Au renforcement de la e-réputation
- La gestion de la vente en e-commerce

## S'ENGAGE POUR UNE FORMATION DE QUALITÉ



Nom du référentiel

Audité par  
BUREAU VERITAS  
Certification



Formation Professionnelle

VeriSelect  
CERTIFICATION DE SERVICES



92366 Paris-18-Deuxième Code  
Disponible sur demande

92366 Paris-18-Deuxième Code  
Disponible sur demande

Altéa Business & Digital School - Domaine James Watt - 19, allée James Watt - Tour B - 33700 Mérignac  
Bâtiment accessible aux personnes à mobilité réduite

Tél. : 05 57 57 71 71 - Site Internet : [www.altea-bds.com](http://www.altea-bds.com) - Email : [info@altea-bds.com](mailto:info@altea-bds.com)

Établissement Privé - SASU au capital de 40 000 € - N° SIRET 437 808 769 00040

Code NAF 8559 A - N° de déclaration d'activité 72 33 05694 33



# BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPERATIONNEL



Commerce Marketing

Diplôme d'État  
RNCP 34031

# Altéa

BUSINESS & DIGITAL SCHOOL

Formation sur 2 ans,  
accessible aux titulaires d'un Baccalauréat.

## POSTES PENDANT LA FORMATION

- Conseiller(ère) commercial(e)
- Chargé(e) de clientèle
- Conseiller(ère) clientèle
- Chargé(e) de l'administration commerciale
- Chargé(e) de service client
- Adjoint(e) chef(fe) de rayon
- Animateur(trice) des ventes
- Adjoint(e) responsable de magasin
- Marchandiseur
- Vendeur(euse) conseil
- Vendeur(euse) conseiller e-commerce

## ÉVOLUTIFS VERS DES POSTES DE

- Chef(fe) de rayon
- Chef(fe) des ventes
- Responsable de site, d'agence
- Directeur(trice) de magasin
- Responsable e-commerce
- Responsable de drive
- Manager(euse) de la relation client

## Activités en entreprise

Le titulaire du BTS MCO prend en charge la relation client dans sa globalité ainsi que l'animation et la dynamisation de l'offre.

Il assure également la gestion opérationnelle de l'unité commerciale ainsi que le management de son équipe commerciale.

Cette polyvalence fonctionnelle s'inscrit dans un contexte d'activités commerciales digitalisées visant à mettre en œuvre la politique commerciale du réseau et/ou de l'unité commerciale.

### IL PARTICIPE À

- Au développement de la relation client.
- La gestion, la vente, l'animation commerciale et aux actions promotionnelles.
- La fidélisation de la clientèle et au marketing après-vente.
- La gestion, la valorisation et la dynamisation de l'offre de produits et services en fonction des attentes de la clientèle.
- La gestion des stocks et des approvisionnements.
- Le management de l'équipe commerciale.
- La mise en œuvre des applications et technologies digitales et des outils de traitement de l'information.
- La communication dans un contexte omnicanal et digitalisé.

# Altéa

BUSINESS & DIGITAL SCHOOL

## S'ENGAGE POUR UNE FORMATION DE QUALITÉ



Nom du référentiel

Audité par  
BUREAU VERITAS  
Certification



3208 Paris-10-Défense Codex  
Disponible sur demande

Formation Professionnelle

VeriSelect  
CERTIFICATION DE SERVICES

Bureau Veritas Certification / 3208 Paris-10-Défense Codex  
Disponible sur demande

Altéa Business & Digital School - Domaine James Watt - 19, allée James Watt - Tour B - 33700 Mérignac

Bâtiment accessible aux personnes à mobilité réduite

Tél. : 05 57 57 71 71 - Site Internet : [www.altea-bds.com](http://www.altea-bds.com) - Email : [info@altea-bds.com](mailto:info@altea-bds.com)

Établissement Privé - SASU au capital de 40 000 € - N° SIRET 437 808 769 00040

Code NAF 8559 A - N° de déclaration d'activité 72 33 05694 33



# BACHELOR RESPONSABLE MARKETING COMMERCIAL ET EXPÉRIENCE CLIENT



Commerce Marketing

Bac + 3  
inscrit au RNCP (\*)

Formation sur 1 an, accessible aux titulaires d'un  
BAC + 2 validé ou d'un titre de niveau III validant  
120 ECTS, après examens d'entrée

## POSTES PENDANT LA FORMATION

- Assistant(e) commercial(e)
- Attaché(e) commercial(e)
- Assistant(e) marketing
- Chef(fe) de produit junior
- Assistant(e) chef(fe) de projet
- Assistant(e) chef(fe) de produit
- Assistant(e) marketing et communication
- Assistant(e) acquisition et fidélisation de clients

## ÉVOLUTIFS VERS DES POSTES DE

- Responsable marketing
- Chargé(e) d'études marketing
- Ingénieur d'affaires
- Chef(fe) de marché
- Chef(fe) de produit
- Chef(fe) de marque
- Webmarketeur
- Attaché(e) commercial(e)
- Chargé(e) de développement produit
- Chef(fe) de projet
- Chef(fe) de projet digital
- Responsable de développement et marketing

(\*) Par arrêté du 27.12.2018 publié au JO du 04.01.2019, code NSF : 312p - Fiche 20504 - Certification de niveau II (Fr) et de niveau 6 (Eu) accessible par la VAE.

# Altéa

BUSINESS & DIGITAL SCHOOL

En partenariat avec C3 INSTITUTE



## Activités en entreprise

### OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Former des collaborateurs directement opérationnels, capables d'accompagner l'entreprise grâce à leur savoir-faire technique et culturel.
- Acquérir tous les fondamentaux marketing et vente pour occuper un poste d'encadrement.
- Devenir un vrai spécialiste de la conquête et de la fidélisation des clients.

### IL PARTICIPE À

- La création et au développement de la clientèle.
- La fidélisation de la clientèle.
- L'organisation et au management de l'activité commerciale.
- La définition du plan et d'actions marketing.
- La mise en oeuvre de la politique commerciale.
- La mise en place de campagnes de communication.
- La réalisation du bilan des actions, l'analyse des ventes.
- L'élaboration de la stratégie produit et image de marque.

# Altéa

BUSINESS & DIGITAL SCHOOL

## S'ENGAGE POUR UNE FORMATION DE QUALITÉ



Nom du référentiel

Audité par  
BUREAU VERITAS  
Certification



Altéa Business & Digital School - Domaine James Watt - 19, allée James Watt - Tour B - 33700 Mérignac  
Bâtiment accessible aux personnes à mobilité réduite

Tél. : 05 57 57 71 71 - Site Internet : [www.altea-bds.com](http://www.altea-bds.com) - Email : [info@altea-bds.com](mailto:info@altea-bds.com)  
Établissement Privé - SASU au capital de 40 000 € - N° SIRET 437 808 769 00040  
Code NAF 8559 A - N° de déclaration d'activité 72 33 05694 33



# MASTÈRE DIRIGEANT(E) MANAGER OPERATIONNEL(LE) D'ENTREPRISE



Commerce Marketing

**Bac + 5**  
inscrit au RNCP (\*)  
**OPTION DIGITAL**

# Altéa

BUSINESS & DIGITAL SCHOOL

En partenariat avec C3 INSTITUTE



*Formation sur 2 ans, accessible aux titulaires d'un  
BAC + 3 validé ou d'un titre de niveau II, après  
examens d'entrée*

## POSTES PENDANT LA FORMATION

- Adjoint(e) de direction
- Adjoint(e) au responsable ou au chef de service

## ÉVOLUTIFS VERS DES POSTES DE

- Directeur(trice) de petites et moyennes entreprises
- Directeur(trice) administratif et financier
- Directeur(trice) des ventes
- Directeur(trice) du développement
- Responsable de centre de résultats
- Responsable d'un point de vente
- Responsable de pôle d'activité
- Responsable d'activités
- Responsable d'agence
- Repreneur(neuse) d'entreprise
- Créateur(trice) d'entreprise

(\*) Par arrêté du 31.01.2018 publié au JO du 08.02.2018,  
Code NFS 310p fiche 20659-Certification accessible par la VAE.

# Altéa

BUSINESS & DIGITAL SCHOOL

## S'ENGAGE POUR UNE FORMATION DE QUALITÉ



Nom du référentiel

Audité par  
**BUREAU VERITAS**  
Certification



Formation Professionnelle

**VeriSelect**  
CERTIFICATION DE SERVICES



03166 Paris-08ème Cedex  
Disponible sur demande

03166 Paris-08ème Cedex  
Disponible sur demande

## Activités en entreprise

Vous avez envie d'entreprendre et de manager des équipes ?

Le Dirigeant Manager Opérationnel d'Entreprise décide ce que produit l'entreprise, avec qui, comment, pour qui et dans quelles conditions elle travaille.

La préoccupation majeure du dirigeant manager opérationnel est la satisfaction de son client et la santé de son entreprise.

Il anime des Hommes, résout des problèmes techniques et négocie avec son propre entourage ainsi qu'avec ses clients et fournisseurs, les banquiers et l'Etat, les syndicats ouvriers et patronaux, seul dans une TPE ou PME, en collaboration avec des responsables de services dans le cas d'une entreprise plus importante.

## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Assurer le développement général d'une entreprise, de ses activités, produits et prestations de services.
- Définir les orientations stratégiques.
- Piloter les résultats économiques et financiers.
- Diriger le développement commercial et promotionnel et développer des réseaux de partenaires.
- Encadrer et manager des équipes.

## IL PARTICIPE À

- L'analyse du marché et à la conception des offres ou des produits.
- La définition de la stratégie globale, des axes de développement et de la stratégie financière.
- Au développement de la politique commerciale et marketing.
- La conception d'une politique des Ressources Humaines.

Altéa Business & Digital School - Domaine James Watt - 19, allée James Watt - Tour B - 33700 Mérignac  
Bâtiment accessible aux personnes à mobilité réduite

Tél. : 05 57 57 71 71 - Site Internet : [www.altea-bds.com](http://www.altea-bds.com) - Email : [info@altea-bds.com](mailto:info@altea-bds.com)

Établissement Privé - SASU au capital de 40 000 € - N° SIRET 437 808 769 00040

Code NAF 8559 A - N° de déclaration d'activité 72 33 05694 33

