

# Négociation et relation client

**Intitulé de la formation :** Négociation et relation client

**Niveau :** Bac à Bac +3 (BTS / DCG – fondamentaux commerce & relation client)

**Référentiels :** BTS NDRC / BTS MCO / DCG (Management)

**Organisme de formation :** Fortitude Academy

## Présentation de la formation

La formation Négociation et relation client permet d'acquérir les compétences essentielles pour développer, gérer et fidéliser un portefeuille clients.

Dans un environnement concurrentiel, la relation client est au cœur de la performance des entreprises. Ce module permet de maîtriser les techniques de prospection, de négociation et de suivi client, en intégrant les outils digitaux.

Cette formation s'inscrit dans les référentiels des BTS NDRC, BTS MCO et DCG, et répond aux attentes des entreprises en matière de développement commercial.

## Objectifs de la formation

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Prospecter et développer un portefeuille clients
- Conduire un entretien de vente
- Négocier et conclure une vente
- Développer une relation client durable
- Utiliser les outils digitaux de la relation client
- Analyser la performance commerciale

## Compétences visées

- Techniques de vente et négociation
- Gestion de la relation client
- Prospection commerciale
- Fidélisation
- Communication commerciale
- Utilisation d'outils CRM

## Programme

- Introduction à la relation client
- Les techniques de prospection
- La préparation de l'entretien de vente
- Les techniques de négociation
- La gestion des objections
- La conclusion de la vente
- La fidélisation client
- La relation client à distance et digitale
- Les outils CRM (notions)
- Analyse de la performance commerciale
- Études de cas et mises en situation

## Public visé

- Étudiants en BTS (NDRC, MCO, GPME...)
- Étudiants en DCG
- Personnes en reconversion professionnelle
- Salariés souhaitant développer leurs compétences commerciales

## Prérequis

- Niveau Bac recommandé
- Intérêt pour le commerce et la relation client
- Bon relationnel et sens du contact

## Modalités pédagogiques

- Cours théoriques et pratiques
- Mises en situation (jeux de rôle)
- Études de cas commerciales
- Exercices d'application
- Travaux dirigés
- Accompagnement individualisé

## Modalités d'évaluation

- Mises en situation
- Études de cas
- QCM
- Évaluations pratiques
- Évaluation continue

## Débouchés

- Commercial
- Chargé de clientèle
- Business developer junior
- Conseiller commercial
- Chargé de relation client

## Poursuites d'études

- BTS NDRC / MCO
- DCG
- Formations en commerce, marketing ou management

## Accessibilité

La formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Des aménagements peuvent être proposés selon les besoins, en lien avec le référent handicap de Fortitude Academy.

## Points forts chez Fortitude

- Formation orientée pratique et terrain
- Mises en situation réalistes
- Approche adaptée aux attentes des entreprises
- Utilisation d'outils professionnels
- Accompagnement personnalisé

## Pourquoi choisir cette formation ?

- Compétence clé dans tous les secteurs
- Approche concrète de la vente et de la négociation
- Formation adaptée aux exigences du marché
- Tremplin vers les métiers commerciaux