

BTS NDRC

Négociation et Digitalisation de la Relation Client

FORMATION
EN ALTERNANCE

NIVEAU 5

LIEU DE FORMATION

ISTRES | CFAI Provence Pôle Formation UIMM Sud

RNCP 34030



MÉTIER

Le titulaire du BTS NDRC est un manager commercial qui gère l'intégralité de la relation client (en présentiel, à distance, via internet) de la prospection à la fidélisation. Professionnel de la négociation commerciale, il pilote et organise l'activité commerciale, négocie et assure les ventes, exploite et produit des informations commerciales, assure le management de l'activité commerciale et participe à la mise en œuvre et à l'évolution de la politique commerciale.

L'accélération de la digitalisation des activités commerciales conduit le titulaire du BTS NDRC à investir les contenus commerciaux liés à l'usage accru des sites web, des applications et des réseaux sociaux.

COMPÉTENCES ET MISSIONS

- ▶ Créer des outils de vente (fichiers clients, catalogues,...)
- ▶ Faire de la prospection (physique, téléphonique, publipostrage), prendre des rendez-vous, promouvoir des produits
- ▶ Créer des opérations de marketing direct
- ▶ Assurer la démonstration de produits ou actions de merchandising
- ▶ Négocier - Vendre : entretien de vente, établissement des devis, suivi de clientèle, suivi des commandes,...
- ▶ Analyser, suivre et fidéliser la clientèle
- ▶ Organiser des réunions, réaliser des plannings

OBJECTIFS DE LA FORMATION

A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de :

- ▶ Cibler et prospecter la clientèle
- ▶ Négocier et accompagner la relation client
- ▶ Organiser et animer un événement commercial
- ▶ Exploiter et mutualiser l'information commerciale
- ▶ Maîtriser la relation omnicanale
- ▶ Animer la relation client digitale
- ▶ Développer la relation client en e-commerce
- ▶ Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- ▶ Développer et animer un réseau de partenaires
- ▶ Créer et animer un réseau de vente directe
- ▶ Respecter les contraintes de la langue écrite
- ▶ Synthétiser des informations
- ▶ Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture

- ▶ S'adapter à la situation
- ▶ Organiser un message oral
- ▶ Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale
- ▶ Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales
- ▶ Établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique
- ▶ Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée

SECTEURS CONCERNÉS : Toute forme d'organisation : artisanale, commerciale ou industrielle, associative, publique proposant des biens ou des prestations de services dès lors qu'une démarche commerciale est mise en œuvre.

PROGRAMME

FORMATION GÉNÉRALE

- ▶ Culture générale et expression
- ▶ Anglais
- ▶ Culture économique, juridique et managériale
- ▶ Culture économique, juridique et managériale appliquée
- ▶ Relation client et négociation vente
- ▶ Relation client à distance et digitalisation
- ▶ Relation client et animation de réseaux
- ▶ Atelier de professionnalisation

DURÉE ET ORGANISATION

Formation en contrat d'apprentissage, contrat de professionnalisation, dispositif Pro A.

Durée : 2 ans | 675 heures de formation par an.

Alternance : 3 jours en entreprise | 2 jours en centre de formation.

Une partie de la formation peut être réalisée en distanciel. Durée et alternance indicatives et ajustables en fonction des besoins de l'entreprise et des prérequis de l'apprenant.

UIMM

PÔLE FORMATION
SUD

LA FABRIQUE
DE L'AVENIR

CONTACT

Sabrina GRAFFEO

06 17 49 46 71

graffeo@afpiprovence.com

COÛT

Formation prise en charge par l'entreprise d'accueil et rémunérée pour le candidat (spécificité selon type de contrat)

VALIDATION

BTS NDRC – Négociation et digitalisation de la relation client

ADMISSION

Public

- ▶ Être âgé de 15 à moins de 30 ans*.
- ▶ Être de nationalité française, ressortissant de l'UE ou étranger en situation régulière de séjour et de travail.

*Pour les plus de 30 ans, possibilité de se former en contrat de professionnalisation ou Pro A (nous consulter).

Pré-requis d'entrée en formation

Le parcours de formation est validé après un positionnement du candidat :

- ▶ Admission en 1ère année : être titulaire d'un baccalauréat général ou technologique, d'un baccalauréat tertiaire ou d'un diplôme de niveau IV à orientation commerciale ou de service
- ▶ Admission en deuxième année : être titulaire de la 1ère année identique au diplôme en initial.

Qualités requises : Autonomie | Rigueur & Méthode | Esprit d'analyse & de synthèse | Disposer de compétences relationnelles.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Modalités

Dossier de pré-inscription en ligne, entretien individuel de positionnement, signature d'un contrat .

Délais d'accès

En fonction de la date de signature du contrat.

Parcours adaptés

Adaptation possible du parcours selon les prérequis

Handicap

Formation ouverte aux personnes en situation de

handicap (Étude de l'intégration avec le référent handicap du centre)

MODALITÉS ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

Méthodes pédagogiques

Formation en présentiel et/ou distanciel avec alternance d'apports théoriques et de mises en situations pratiques pour ancrer les apprentissages.

Moyens pédagogiques

Salles de formation équipées et plateaux techniques adaptés et aménagés d'équipements spécifiques.

Équipe pédagogique

Formateurs experts titulaires au minimum d'un BAC+2/+4 et/ou d'une expérience professionnelle d'au moins 5 ans dans le domaine, professionnels du métier, responsable de formation, direction de centre, conseiller en formation, référent handicap, équipe administrative.

MODALITÉS D'ÉVALUATION ET D'EXAMEN

Les candidats•es sont présentés•ées aux épreuves générales et techniques du BTS NDRC – Négociation et digitalisation de la relation client, diplôme délivré par le Ministère chargé de l'enseignement supérieur.

POURSUITE D'ÉTUDES & DÉBOUCHÉS

- ▶ Licence pro commerce et ses spécialités (distribution, marketing des produits financiers et d'assurance, métiers de la vente) ou une licence L3 en sciences de gestion, en droit ou en communication.
- ▶ Admissions parallèles (concours Passerelle 1 ou Tremplin 1), écoles supérieures de commerce ou école d'Ingénieur.

Exemples de métiers : prospecteur ou téléprospecteur, animateur des ventes ou de réseau. En relation directe avec la clientèle, il peut être guichetier, vendeur, commercial ou technico-commercial, téléconseiller ou chargé de clientèle, télévendeur dans de multiples domaines (banque, assurance, immobilier...).

UIMM

PÔLE FORMATION
SUD

LA FABRIQUE
DE L'AVENIR