



BTS NDRC – NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Diplôme d'Etat
de niveau 5

RNCP38368

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 accompagne le client tout au long du processus commercial et intervient avant, pendant et après l'achat. En lien direct avec le client, le titulaire du BTS NDRC est un vecteur de communication interne et externe. Il intervient également dans la chaîne de valeur de ses clients pour favoriser leur développement et porte les valeurs et la culture de l'organisation pour son propre compte ou celui d'un commanditaire. Il est capable de s'adapter aux exigences de son activité et réalise ses missions dans le respect des règles éthiques et déontologiques. Dans une constante relation client, il assure les fonctions de prospection de clientèle, de négociation vente et d'animation de réseaux. Il développe et pilote un réseau de partenaires et anime un réseau de vente directe.

Emplois ciblés : vendeur, représentant, commercial terrain, négociateur, délégué commercial, conseiller commercial, chargé d'affaires ou de clientèle, technico-commercial, télévendeur, téléconseiller, téléopérateur, conseiller client à distance, chargé d'assistance, téléacteur, téléprospecteur, technicien de la vente à distance de niveau expert, animateur commercial site e-commerce, assistant responsable e-commerce, commercial e-commerce, commercial web/e-commerce, chef de secteur, animateur réseau, animateur des ventes, conseiller, vendeur à domicile, représentant, ambassadeur.

OBJECTIFS



Savoir produire, publier et assurer la visibilité des contenus digitaux, impulser, entretenir et réguler une dynamique e-relationnelle, développer la relation client et assurer la négociation-vente, dynamiser un site de e-commerce, savoir gérer l'intégralité de la relation client (de la prospection à la fidélisation), animer la relation client et les réseaux.

MOYENS PÉDAGOGIQUES



- salles équipées en matériel vidéo
- formateurs issus du monde professionnel, experts dans le domaine du commerce et ayant une forte expérience d'animation pédagogique
- exposés théoriques
- études de cas
- supports de cours mis à disposition
- supports pédagogiques

MODALITÉS D'ADMISSION



Prérequis :

- être titulaire d'un diplôme ou titre de niveau IV (bac ou équivalent)
- accessible aux personnes en situation de handicap avec mesures d'accompagnement spécifiques

Modalités d'accès :

- entretien de motivation et tests de positionnement
- par le biais d'un contrat d'apprentissage

SUIVI ET ÉVALUATION

- évaluations tout au long de la formation et entraînement aux épreuves de l'examen
- suivi de la présence en formation avec feuilles d'émargement
- examen blanc
- examen national en fin de formation

VALIDATION DES BLOCS DE COMPÉTENCES

- Examens écrits et oraux
- Dossier professionnel portant sur un projet de communication - négociation commerciale orale vécue en entreprise évalué par un oral.
- les blocs de compétences peuvent être validés individuellement

POURSUITE D'ÉTUDES

- BUT (Bachelor Universitaire de Technologie) en IUT
- Licence professionnelle en IAE
- Bachelor en école de commerce.

CONDITIONS TARIFAIRES

La formation est prise en charge par l'opérateur de compétences de la branche professionnelle
Pas de frais d'inscription ni de scolarité

RYTHME D'ALTERNANCE

2 journées en formation (lundi et mardi)
3 journées en entreprise

Programme et validation de la formation

ENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Culture générale et expression

Appréhender et réaliser un message écrit et savoir communiquer oralement (respecter les contraintes de la langue écrite, synthétiser les 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)

Langue vivante étrangère (Anglais)

Compréhension de l'écrit et expression écrite qui vous permettra d'obtenir le niveau B2 du référentiel européen dans les compétences en langue vivante (compréhension des documents écrits, production écrite, compréhension de l'oral, production et interactions orales)

Culture économique, juridique et managériale

Acquérir des compétences spécifiques (analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée; exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale; proposer des solutions argumentées en mobilisant les notions enseignées, établir un diagnostic partiel ou complet préparant une prise de décision stratégique; exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée)

Unité facultative langue vivante étrangère 2

Niveau B1 du CECRL pour les activités langagières suivantes : • Production et interaction orales

ENSEIGNEMENTS TECHNIQUES ET PROFESSIONNELS

Relation client et négociation vente

Respecter la politique commerciale définie par l'organisation. Développer, asseoir, accompagner un portefeuille clients et optimiser leurs valeurs à vie (cibler et prospecter la clientèle, négocier et accompagner la relation client, organiser et animer un événement commercial, exploiter et mutualiser l'information commerciale)

Relation client à distance et digitalisation

Objectif : Installer une communication unifiée avec les clients afin de garantir une relation sans rupture dans le respect des procédures préalablement définies par l'organisation et dans le cadre d'un contact multicanal (maîtriser la relation omnicanale, animer la relation client digitale, développer la relation client en e-commerce)

Relation client et animation de réseaux

Collecter les informations pour le reporting, faire des animations adaptées au contexte local, partager les bonnes pratiques et diffuser les informations actualisées (implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs, développer et animer un réseau de partenaires, créer et animer un réseau de vente directe)

Unité atelier de professionnalisation

Favoriser les pratiques de différenciation et la synergie entre les enseignements professionnels et généraux (expérimenter des techniques et des pratiques professionnelles attachées aux blocs de compétences, être accompagné dans son développement professionnel)

ÉPREUVES	FORME	DURÉE	COEFF.
Culture générale et expression	Ponctuelle Écrite	4h	3
Communication en langue vivante étrangère 1	Ponctuelle orale	30 mn + 30 mn	3
Culture économique, juridique et managériale	Ponctuelle écrite	4h	3
Relation client et négociation-vente	CCF 2 situations d'évaluation		5
Relation client à distance et digitalisation	Ponctuelle écrite + ponctuelle pratique	3h + 40 mn	4
Relation client et animation de réseaux	CCF 2 situations d'évaluation		3
Communication en langue vivante étrangère 2	Ponctuelle orale	20 mn	