

BTS NDRC

Négociation Digitalisation de la Relation Client

VERSION DU 14/12/2021

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. 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. Il 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 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.

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.

Activités visées :

- Mise en œuvre d'une stratégie commerciale et marketing
- Création de relations commerciales de proximité avec un client
- Gestion de multiples points de contact d'une relation omnicanale
- Actions de communication internes et externes
- Fonctions de prospection clientèle, négociation-vente et d'animation de réseaux
- Développement de la relation client en e-commerce
- Développement et pilotage d'un réseau de partenaires
- Animation d'un réseau de vente directe
- Veille au respect des règles éthiques et déontologiques

Compétences attestées :

- *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*
- *Planter 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 une situation d'échange*
- *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*

Durée: 1350.00 heures (jours)

Profils des apprenants

- Public avec une orientation commerce / vente

Prérequis

- sens relationnel
- goût du challenge
- autonomie
- leadership
- sens de la négociation
- Titre d'un diplôme de niveau 4

Accessibilité et délais d'accès

Obtention du baccalauréat requis et étude de dossier avec entretien individuel et test écrit

La rentrée scolaire se fait entre septembre et octobre.

Une rentrée décalée jusqu'en novembre peut être possible et est soumise à étude selon le dossier.

1 semaine

A3FA

8 allée DES CORMORANS
06210 MANDELIEU LA NAPOULE
Email: direction@a3fa.fr
Tel: 0669493698



Qualité et indicateurs de résultats

taux rupture contrat d'alternance avec re-positionnement des étudiants = 11% (5 étudiants)
nb étudiants perdu = 3 (2 en NDRC1 et 1 en NDRC2)
nb étudiants placés ou replacés = 43

nb étudiants par filière
Filière NDRC : 45
1ERE ANNEE = 31 - 2 sans alternance
2EME ANNEE = 14

Détails modalités formation

Le diplôme est aussi accessible par la VAE mais pas au sein de notre établissement.

Chaque bloc de compétences est valable 5 ans.

Les inscriptions à l'examen peuvent être réalisées pour l'intégralité du diplôme ou des blocs de compétences pour les étudiants redoublants.

La présentation à l'examen final nécessite une première année réalisée sur ce même diplôme, des passerelles peuvent être possibles mais sont soumises à la décision du rectorat par le biais du dépôt d'un dossier de positionnement dès inscription.

Objectifs pédagogiques

- cibler et prospecter la clientèle
- négocier et accompagner la relation client
- organiser et animer un événement
- animer la relation client digitale
- développer la relation client e commerce
- développer et animer un réseau de partenaires
- organiser un message oral

Contenu de la formation

- E1 Culture générale et expression (CGE)
 - - 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
- E2 Anglais professionnel
 - Revoir les bases grammaticales et syntaxiques
 - Compréhension générale de l'écrit
 - Se familiariser avec l'anglais professionnel et commercial
 - Apprendre à communiquer et interagir dans un environnement professionnel
- E3 Culture économique juridique et managériale (CEJM)
 - - 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
- E4 Relation client à distance et digitalisation
 - - Maîtriser la relation omnicanale
 - - Animer la relation client digitale

- - Développer la relation client en e-commerce
- E5 Relation client et négociation-vente
 - - Cibler et prospecter la clientèle
 - - Négocier et accompagner la relation client
 - - Organiser et animer un événement commercial
 - - Exploiter et mutualiser l'information commerciale
- E6 Relation client et animation de réseaux
 - - Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
 - - Développer et animer un réseau de partenaires
 - - Créer et animer un réseau de vente directe

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

- Rebecca Decamps - directrice de l'école et intervenante interne CGE (master 2 ingénieure en pédagogie, master 1 MEEF, formation de formateur)
- Elisabeth Lindgren - intervenant externe Anglais (certificat en formation continue et ressources humaines us berkeley extension, Maitrise LEA, formatrice en anglais et italien depuis 2009)
- Yassin Ferhat - intervenant externe CEJM (master 2 droit public spécialité droit et gestion des collectivités territoriales, formateur enseignant depuis 2012)
- Sabine Tanchis - intervenant externe Matières professionnelles (formation FPA au centre de l'IFETH, responsable secteur et développement commercial immobilier et assurances)
- Nadia Ben Amor - intervenant externe Matières professionnelles (chef d'entreprises, orias niveau III, expérience 10 ans dans le secteur commercial et managérial, certification formateur par VAE en cours d'obtention)
- Yannick Schwaab - intervenant externe Digitalisation (master méthodes statistiques, compétences en création, suivi et évaluation de bases de données; marketing, codage avec différents langages)

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaires d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.
- Fiches d'évaluation
- Contrôle de connaissances

Prix : 4200.00 € net / an

Tarif de base, variable selon prises en charge imposées par les OPCO, reste 0€ à charge pour les étudiants en alternance.