

Programme
BTS NDRC

Négociation et
Digitalisation de la
Relation
Client



NIVEAU III RNCP ET
NIVEAU 5 EUROPÉEN

18 À 24 MOIS

1100H

Rémunération
selon le type de
contrat, l'âge et
le niveau d'étude

Coup d'œil sur la formation !

- Commercial(e) généraliste, le technicien supérieur NDRC est un expert de la relation client sous toutes ses formes. Il accompagne le client tout au long du processus commercial et intervient sur l'ensemble des activités : conseils, prospection, animation, devis, veille, visites, négociation, suivi. Le titulaire du BTS NDRC investit les contenus commerciaux liés à l'usage accru des sites web, des applications et des réseaux sociaux.

- **Vos missions ?**

Mener des actions de prospection, suivre un portefeuille clients, créer et organiser des événements pour dynamiser les ventes, animer et gérer la relation commerciale à distance, effectuer des reportings commerciaux

À qui s'adresse le BTS NDRC ?

Aux titulaires d'un baccalauréat ou titre de niveau IV RNCP et 4 Européen.

Quels sont les métiers envisagés ?

Superviseur

Attaché commerciale

Responsable de réseau

Télévendeur

Responsable e-commerce

Culture Générale et Expression

- Être à l'aise à l'oral et à l'écrit, c'est la base des métiers axés sur la relation commerciale ! En suivant cette formation, développez votre culture générale et votre esprit de synthèse pour renforcer vos capacités d'expression et d'argumentation. Elle permet aussi de vérifier votre aptitude à communiquer avec efficacité.

88H COEFFICIENT 3

ÉPREUVE
ÉCRITE DE 4H

- Communiquer à l'oral et par écrit
- S'informer, se documenter, développer son esprit de synthèse
- Appréhender le contenu d'un message
- Réaliser un écrit, améliorer ses capacités d'argumentation
- Apprécier un message ou une situation

Culture Économique Juridique et Managériale

- Des connaissances en économie générale, droit et management vous permettront de mieux comprendre les relations entre l'entreprise et son environnement juridique, économique et numérique.

193H COEFFICIENT 3

ÉPREUVE
ÉCRITE DE 4H

Économie générale

- Les relations entre l'entreprise et son environnement économique
- Le rôle de l'État dans la régulation économique
- Les facteurs de production : déterminants économiques
- L'environnement économique et numérique de l'entreprise
- Le marché du travail et ses évolutions

Droit

- Le contrat support de l'activité économique de l'entreprise
- L'encadrement par le droit des activités économiques
- Les structures juridiques de l'entreprise
- Les types de responsabilité
- Le droit et le développement du numérique
- L'individu au travail

Management de l'entreprise

- L'intégration de l'entreprise dans son environnement
- Le diagnostic externe de l'entreprise et le rôle de l'innovation
- Le diagnostic interne de l'entreprise et l'organisation de ses ressources
- Le financement de l'entreprise
- La place du numérique dans le management
- La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences et la motivation
- Les choix stratégiques de l'entreprise



Relation client et Négociation - Vente

- Vous aurez à approfondir et à mettre en pratique les deux piliers complémentaires sur lesquels se fonde la démarche commerciale : développer la relation client et dynamiser l'offre commerciale.

193H COEFFICIENT 6

ÉPREUVE ORALE 1H, CŒFF. 5

- Gestion de porte-feuille client
- Animation d'opérations de prospection
- Elaboration d'un diagnostic-client
- Prospection, négociation et vente d'une offre personnalisée
- Accompagnement du client
- Participations à des salons
- Organisation d'opérations commerciales
- Animation d'espaces commerciaux
- Reporting de l'activité commerciale
- Qualification de Data client
- Diagnostic en termes de relation client et de performance commerciale

Relation client à Distance et Digitalisation

- Cette formation vous permettra de maîtriser la relation omnicanale d'animer la relation client digitale, de développer la relation client en e-commerce. (à vérifier)

283H COEFFICIENT 3

ÉPREUVE ÉCRITE DE 3H, CŒFF. 2

ÉPREUVE PRATIQUE SUR ORDINATEUR DE 40 MN, CŒFF. 2

- Valorisation en ligne de l'offre et des promotions commerciales
- Suivi et régularisation du processus de vente
- Mise en oeuvre d'animations commerciales en e-commerce
- Évaluation du trafic et du référencement du site
- Analyse des résultats des ventes et des opérations de e-commerce
- Prospection et identification d'opportunités commerciales
- Vente à distance
- Accompagnement, conseil et traitement des demandes clients
- Mise à jour des data clients
- Supervision et animation d'équipes
- Animation de communautés, de forums et de réseaux sociaux
- Animation de site et publication de contenus à caractère commercial
- Mise à jour des data clients
- Supervision et animation d'équipes

Relation client et Animation de Réseaux

— Cette formation vous permettra d'implanter et de promouvoir l'offre chez des distributeurs, de développer et d'animer un réseau de partenaires, de créer et d'animer un réseau de vente directe.

(à vérifier)

230H COEFFICIENT 3

ÉPREUVE

ORALE DE 40 MIN, CŒFF 3

- Négociation de l'implantation de l'offre sur le lieu de vente
- Conseil en matière d'expérience de consommation
- Mise en oeuvre d'animations
- Suivi et développement du référencement
- Sélection et constitution de réseaux de partenaires, d'apporteurs d'affaires et de prescripteurs
- Animation, stimulation et développement de réseaux
- Évaluation des performances du réseau
- Animation, vente et conseil à domicile
- Développement d'un réseau de conseillers de vente à domicile

Langue vivante Anglais commerciale

— Allez au-delà de l'anglais scolaire, familiarisez-vous avec l'anglais commercial pour vous faire comprendre, assimiler la demande et entretenir les relations avec les clients ou les fournisseurs étrangers. Cela vous permettra d'acquérir les compétences suivantes :

113H COEFFICIENT 3

ÉPREUVE ORALE

DE 30 + 30 MIN, CŒFF 3

- Compréhension écrite
- Production écrite
- Compréhension orale
- Production et interaction orales

Moyens techniques et d'encadrement

- Règlement intérieur
- Livrets d'accueil et de suivi
- Salles de cours
- Ordinateurs
- Plateforme numérique
- Tableau numérique
- MOOC(Moodle) : support de cours et gestion des rattrapages
- Google Drive

Organisation de l'action

DE LA FORMATION

- Formation continue
- Accès à une plateforme numérique stockant différentes ressources pédagogiques (cours théoriques, exercices pratiques, études de cas, quizz interactifs, épreuves des précédents examens, dossiers professionnels des anciens stagiaires...) afin d'uniformiser la formation et assurer la gestion des rattrapages dans le cadre d'une formation ouverte
- Travail collaboratif grâce au stockage et partage de ressource

Suivi de l'exécution

ET DE LA FORMATION

- Feuilles d'émargement
- Attestation de suivi en formation
- Livret de suivi entreprise
- Bulletin semestriel
- Livret scolaire

Dispositif d'évaluation et sanction

- Bulletin semestriel
- Livret scolaire
- Épreuves écrites et orales Brevet de Technicien Supérieur Négociation et Digitalisation de la Relation Client
- Possibilité de garder le bénéfice d'une ou plusieurs unités d'examen ou blocs de compétences, pour tout candidat ayant obtenu une dispense de l'académie, ou un bénéfice de notes à l'occasion d'une session antérieure (validité 5 ans inclus)