

BTS - BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

# NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

ALTERNANCE EN 2 ANS

BAC+2

## OBJECTIFS

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 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.

## SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le titulaire du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client peut exercer son activité dans 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.

## DURÉE

- 1350 heures en alternance ;

La durée est adaptée en fonction du profil de l'apprenant/apprenante et sa voie d'accès à la formation.

Entrée en formation : À déterminer à l'issue du positionnement de l'entretien concernant le projet professionnel de l'apprenant/apprenante.

## RYTHME D'ALTERNANCE

Selon les plannings.

Alternance 1/3 Centre et 2/3 Entreprise par la voie de l'apprentissage et de la professionnalisation.  
Alternance 2/3 Centre et 1/3 Entreprise par la voie de la formation continue.

## MÉTIERS VISÉS

Suite à l'obtention du BTS vous pourrez travailler comme :

- Vendeur
- Représentant
- Commercial terrain
- Négociateur
- Délégué commercial
- Conseiller commercial
- Chargé d'affaires ou de clientèle

BTS NDRC - Mise à jour le 15/11/2021

- 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
- Marchandiseur
- Chef de secteur
- E-marchandiseur
- Animateur réseau
- Animateur des ventes
- Conseiller
- Vendeur à domicile
- Représentant
- Ambassadeur

## PRÉREQUIS

- Diplôme de niveau 4 minimum (Baccalauréat).

## PUBLIC VISÉ

Par la voie de l'apprentissage :

- Jeunes à partir de 18 ans courant de l'année d'inscription, sous conditions, jusqu'à 29 ans\* révolus
- Personnes en situation de handicap et sportifs de haut niveau sans limite d'âge.
- Futurs créateurs ou repreneurs d'entreprise nécessitant d'obtenir le diplôme pour une activité réglementée sans limite d'âge (dispositif particulier. Nous contacter)
- Personnes en recherche d'emploi

\*possibilité de porter l'Age maximum à 34 ans révolus sur des poursuites d'études déjà réalisées en apprentissage, cas spécifiques – nous contacter

## MODALITÉS D'ACCÈS

- Entretien de recrutement ;
- Étude personnalisée du dossier candidat – CV, lettre de motivation, expériences professionnelles et personnelles.

## DÉLAIS D'ACCÈS

- Inscription 2 mois au minimum.

## TARIFS

- Prise en charge possible suivant les modalités d'accès à la formation et le profil de l'apprenant/apprenante ;
- Formation gratuite en apprentissage avec rémunération de l'apprenti/apprentie ;
- Une prise en charge partielle des frais annexes de type repas, nuitée, premier équipement peut être sollicitée auprès de l'OPCO dans le cadre d'un contrat d'apprentissage ;
- Nous consulter.

## DATES & HORAIRES

8h00-12h00 ou 13h00-17h00  
Variables selon le planning voir Net YPAREO.

## LIEU DE FORMATION

- 445 rue Gabriel Besson - 04220 Sainte-Tulle

## GROUPE

- De 5 à 12 personnes



## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Notre structure s'est engagée dans la mise en œuvre d'une politique d'accueil et d'inclusion des personnes en situation de handicap en formation. Vous êtes en situation de handicap merci de contacter Mme Nouchi Evelyne - Référente handicap :

- e.nouchi@icloud.com

## MIXITÉ

Toutes nos formations sont accessibles à tous et toutes, sans discrimination de sexe ou d'origine.

## COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES - OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

À l'issue de cette formation, l'apprenant sera en capacité de :

- Gérer la relation client et négociation-vente ;
- Maîtriser la relation client à distance et digitalisation ;
- Animer la relation client et animation de réseaux.

## CONTENU DE LA FORMATION

- U1 – Culture générale et expression
- U2 – Communication en langue vivante étrangère 1
- U3 – Culture économique, juridique et managériale
- U4 – Relation client et négociation vente
- U5 – Relation client à distance et digitalisation
- U6- Relation client et animation de réseaux

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES MOBILISÉES

- Rythme alterné en centre de formation et entreprise ;
- Positionnement et restitution au Maître d'Apprentissage ;
- Rencontre Maître d'Apprentissage/Formateur référent/Représentant légal ;
- Livret de suivi/apprentissage ;
- Visite en entreprise Séances de tutorat/ accompagnement individualisé ;
- Réunions pédagogiques ;
- Formation en présentiel ;
- Équipe pédagogique pluridisciplinaire disposant de nombreuses années d'expériences dans le métier et dans la formation professionnelle ;

- Formation appliquée par une pédagogie inversée, capitalisation sur les périodes en entreprise et complément en centre de formation, pédagogie par objectif ;

- Méthodes actives : TP, travaux de groupes, exposés, mises en situations, vidéo, visites d'entreprises.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Paper board, vidéo projecteur.

## MODALITÉ D'ÉVALUATION

Examen final BTS NDRC, examen en cours de formation et BTS blanc.

Le référentiel de certification est organisé en unités constitutives d'un ensemble de compétences et connaissances cohérent au regard de la finalité du diplôme.

Il peut comporter des unités dont l'obtention est facultative. Chaque unité correspond à un bloc de compétences et à une épreuve.

Les candidats s'inscrivent à l'examen du diplôme.

Ceux qui ont préparé le diplôme dans le cadre de la formation professionnelle continue ou de la validation des acquis de l'expérience reçoivent de manière automatique, pour les unités du diplôme qui ont fait l'objet d'une note égale ou supérieure à 10 sur 20 ou d'une validation des acquis de l'expérience, une attestation reconnaissant l'acquisition des compétences constitutives de ces unités du diplôme, et donc des blocs de compétences correspondants.

Ceux qui ont préparé le diplôme par une autre voie reçoivent cette attestation s'ils en font la demande. Le diplôme est obtenu par l'obtention d'une note moyenne supérieure à 10/20 à l'ensemble des épreuves.

Le candidat ayant déjà validé des blocs de compétences peut être dispensé des épreuves correspondantes.

## PASSERELLES

- Pas de diplôme passerelle.

## VALIDATION PAR BLOCS

- Pas de validation par bloc possible.

## POURSUITE D'ÉTUDES

- Bachelor Responsable de développement commercial généraliste
- Bachelor Responsable de développement commercial option Banque / Assurance
- Bachelor Responsable de développement commercial option Immobilier
- Licence pro dans les domaines des RH, de la gestion, du commerce et de la distribution...

## ÉQUIVALENCES

- Aucune.

## INTERVENANTS

Des formateurs possédant les compétences et l'expérience nécessaires dans les domaines de la formation visée.

## PERSONNE À CONTACTER

François-Xavier MICHEL - Chargé des relations entreprises

- [fx.michel@supalternanceprovence.fr](mailto:fx.michel@supalternanceprovence.fr)
- 04 92 70 75 22

## POUR ALLER PLUS LOIN

Codes ROME :

- D1401 - Assistanat commercial
- D1406 - Management en force de vente
- D1501 - Animation de vente
- M1703 - Management et gestion de produit
- M1704 - Management relation clientèle

Code RNCP-34030

[www.francecompetences.fr/recherche/rncp/34030](http://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/34030)

## INDICATEURS DE PERFORMANCE DE CETTE FORMATION

Taux d'obtention du diplôme et autres indicateurs de performance : cette formation est trop récente, aucune évaluation n'a été enregistrée à ce jour.

## MODALITÉS DE CANDIDATURE

Vous souhaitez vous inscrire dans notre établissement, voici les différentes étapes à respecter.



\*Sur notre site internet ou inscription obligatoire sur Parcoursup pour les formations concernées.



Inscrivez-vous à nos BTS et Bachelor sur notre plateforme YPareo en flashant ce code ou directement à l'adresse : [www.supalternanceprovence.fr/je-minscris](http://www.supalternanceprovence.fr/je-minscris)

## Les questions les plus fréquemment posées à notre équipe

### ? « Quelles sont les conditions pour faire un contrat en apprenti ? »

Tous les niveaux de formation sont accessibles en contrat d'apprentissage, vous devez avoir entre 17 et 29 ans révolus. Pour les candidats à l'apprentissage ayant une reconnaissance de travailleur handicapé, il n'existe aucune limite d'âge.

### ? « Comment dois-je procéder pour trouver une entreprise ? »

Vous serez accompagné tout au long de votre parcours de recherche par le chargé des relations entreprises. Celui-ci a pour rôle :

- d'organiser la campagne de recrutement des candidats ;
- de vous aider à la refonte de vos CV et lettres de motivation ;
- de vous positionner dans l'une de nos entreprises partenaires si vous n'avez pas trouvé d'entreprise.

Néanmoins, vous devez être pleinement acteur de votre recherche et faire preuve de professionnalisme en multipliant les contacts avec les entreprises en adéquation avec votre projet.

### ? « De combien de temps je dispose pour trouver mon entreprise ? »

Vous intégrerez la formation à la rentrée et disposerez encore de quelques semaines pour trouver une entreprise d'accueil en bénéficiant du soutien du chargé des relations entreprises.

### ? « Par qui serai-je accompagné en entreprise ? »

Un maître d'apprentissage, salarié ou dirigeant de l'entreprise, vous suivra tout au long de votre contrat. Son rôle est de :

- vous accueillir et faciliter votre insertion dans l'organisation ;
- organiser votre travail ;
- assurer un suivi de vos missions et compétences.

## Pour plus d'informations, contactez-nous !