

BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR

BTS NDRC - Négociation et digitalisation de la Relation Client



Cette formation en alternance de 2 ans et de niveau 5 (Bac+2) vous forme dans les métiers du commerce et de la vente.

Vous mettez en œuvre une stratégie commerciale et marketing pour nouer une relation de proximité avec le client, gérez de multiples points de contact dans le cadre d'une stratégie omnicanale et accompagnez le client tout au long du processus commercial.

Vous assurez les fonctions de prospection de clientèle, de négociation-vente et d'animation de réseaux et maîtrisez la relation client omnicanale.

Les métiers visés

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

- ✓ Commercial terrain ;
- ✓ Chargé d'affaires ou de clientèle ;
- ✓ Technico-commercial ;
- ✓ Conseiller client à distance ;
- ✓ Chargé d'assistance ;
- ✓ Animateur commercial site e-commerce ;
- ✓ Commercial e-commerce ;
- ✓ E-marchandiseur ;
- ✓ Animateur réseau ;
- ✓ Animateur des ventes ;

SECTEURS D'ACTIVITES

Le titulaire du BTS NDRC peut exercer les secteurs suivants : artisanale, commerciale ou industrielle, associative, publique proposant des biens ou des prestations de services dès lors qu'une démarche commerciale est mise en œuvre.



RYTHME D'ALTERNANCE

2 ans

3 jours en entreprise ;
2 jours en formation



GROUPE

De 5 à 12 personnes



DURÉE

1350 h sur 24 mois.
Selon les modalités
d'évaluation.



LIEU

Sup'Alternance Provence
55 avenue du 1^{er} Mai
04100 Manosque

PRÉREQUIS

Pour intégrer le dispositif de formation :

Le BTS négociation et digitalisation de la relation client est accessible à tout titulaire d'un baccalauréat : bac STMG, bac pro Métiers du commerce et de la vente, option A : animation et gestion de l'espace commercial, option B : prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale, bac général.

Accès sur dossier tests et entretien.

Accès possible avec toute certification de niveau RNCP de niv 4 à la suite de l'entretien de recrutement.

PREREQUIS RELATIONNEL

- Communication orale et écrite
- Écoute active
- Empathie et sens du service
- Assertivité
- Gestion des émotions et du stress
- Travail en équipe
- Comportements professionnels
- Politesse et courtoisie dans toutes les interactions.
- Respect des codes professionnels
- Capacité d'adaptation

PUBLIC VISÉ

Personnes éligibles aux contrats d'apprentissage :

- Contrat d'apprentissage (max 29 ans ou RQTH, autres cas selon réglementation)
- Contrat de Professionnalisation (inscrits Pole Emploi)
- Salariés en Pro-A
- Personnes en reconversion (nous consulter)

DÉLAIS D'ACCÈS

- A partir de 90 jours avant le début de formation
- Entrée possible de septembre à décembre.
- Nous consulter pour les prochaines dates de session.

MODALITÉ D'ACCÈS

- Entretien de recrutement
- Test de positionnement

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

TARIFS

Formation gratuite en apprentissage avec rémunération de l'apprenant en contrat d'apprentissage ou en contrat de professionnalisation

Prise en charge possible suivant les modalités d'accès à la formation et le profil de l'apprenant/ apprenante

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.

MODALITÉS PEDAGOGIQUES

Une formation synchrone en présentiel favorise une véritable interaction entre les participants et le formateur. Cette simultanéité des échanges permet aux apprenants de poser leurs questions en temps réel et d'interagir directement avec le formateur ainsi qu'avec les autres participants, créant ainsi un environnement d'apprentissage dynamique et collaboratif.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES MOBILISÉES

La formation mobilise plusieurs méthodes pédagogiques, dont la pédagogie active. Celle-ci favorise l'acquisition des compétences par l'implication des participants dans un apprentissage coopératif et collectif. Elle inscrit l'apprenant dans une démarche d'action et d'expérimentation, lui permettant de tester ses initiatives en temps réel et de confronter ses hypothèses, seul ou avec les autres. Pour soutenir cette approche, différents dispositifs sont utilisés : études de cas, simulations, jeux de rôle et projets collaboratifs.

MOYENS PEDAGOGIQUES

- Alternance pédagogique : rythme alterné entre périodes en centre de formation et en entreprise, favorisant la mise en pratique des acquis.
- Positionnement initial : évaluation des compétences à l'entrée en formation et restitution auprès du maître d'apprentissage.
- Suivi individualisé : livret d'apprentissage et de suivi en entreprise, complété par des visites régulières et des séances de tutorat.

- Rencontres tripartites : échanges entre le maître d'apprentissage, le formateur référent et le représentant légal pour assurer la cohérence du parcours.
- Formation en présentiel : animée par une équipe pédagogique pluridisciplinaire disposant d'une expertise métier et d'une solide expérience en formation professionnelle.
- Approche pédagogique active : capitalisation sur les périodes en entreprise, compléments en centre de formation, pédagogie par objectifs.
- Méthodes variées : travaux de groupe, exposés, mises en situation, études de cas, vidéos, visites d'entreprises.
- Suivi et traçabilité : émargement par demi-journée, questionnaires de satisfaction, évaluations en entreprise.
- Évaluation finale : mémoire et soutenance devant jury.

OUTILS PEDAGOGIQUES

- **Supports interactifs** : tableau blanc, tableau numérique interactif
- **Équipements audiovisuels** : vidéoprojecteur, diffusion de vidéos pédagogiques
- **Espaces adaptés** : salles de formation équipées pour favoriser l'apprentissage collaboratif

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

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

- Relation client et négociation-vente ;
- Relation client à distance et digitalisation ;
- Relation client et animation de réseaux ;
- Appréhender et réaliser un message écrit ;
- Communiquer oralement ;
- Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée.

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

RNCP34030BC01 - 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

RNCP34030BC02 - Relation client à distance et digitalisation

- Établir des liens entre les évolutions socio-économiques ou juridiques et l'activité touristique
- Maîtriser la relation omnicanale
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client en e-commerce

RNCP34030BC03 - Relation client et animation de réseaux

- Assurer une veille informationnelle
- Planter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- Développer et animer un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe

RNCP34030BC04 - Appréhender et réaliser un message écrit

- 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

RNCP34030BC05 - Communiquer oralement

- S'adapter à la situation
- Organiser un message oral

RNCP34030BC06 - Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée

- 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

MODALITÉ D'ÉVALUATION ET DE SUIVI

Modalité d'évaluation BTS national à l'issue des deux ans.

Afin d'assurer l'acquisition des compétences nous mettons en place un système d'évaluation qui inclut des contrôles continus, des BTS blancs et une préparation aux oraux.

L'école intègre une équipe pédagogique issue du monde professionnel qui fait le lien indispensable entre les exigences des entreprises et les méthodes et objectifs pédagogiques imposés par cette formation.

Suivi en entreprise par le/la référent(e) accompagne, évalue les compétences acquises par l'apprenant(e) en entreprise, un élément clé du suivi individualisé.

Les visites en entreprise sont un levier essentiel pour la qualité et le suivi pédagogique

Les visites en entreprise constituent un outil fondamental dans le cadre des formations en alternance et des parcours professionnalisants. Elles répondent à plusieurs objectifs :

- **Assurer le suivi pédagogique** : elles permettent de vérifier la cohérence entre les activités réalisées en entreprise et les objectifs de formation définis dans le référentiel.
- **Renforcer le lien entre les acteurs** : ces rencontres favorisent la communication entre l'apprenant, le maître d'apprentissage et le formateur référent, garantissant une coordination efficace.
- **Adapter le parcours** : elles offrent l'opportunité d'identifier les besoins spécifiques de l'apprenant et de mettre en place des actions correctives ou des compléments de formation si nécessaire.
- **Garantir la conformité qualité** : les visites sont un indicateur fort de la démarche Qualiopi, car elles attestent du suivi individualisé et de la traçabilité des apprentissages.
- **Valoriser l'expérience professionnelle** : elles permettent de capitaliser sur les situations vécues en entreprise pour enrichir les apprentissages en centre de formation.
- **Modalités pratiques** :
 - Planification dès le début du parcours.
 - Rencontre tripartite (apprenant, maître d'apprentissage, formateur référent).
 - Utilisation du livret d'apprentissage comme support de suivi.

Compte rendu formalisé pour assurer la traçabilité

Consultez les modalités d'évaluation sur :
<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38368/>

PASSERELLES ET EQUIVALENCE

Aucun liens et aucune correspondance avec d'autres certifications professionnelles, certifications ou habilitations

VALIDATION PAR BLOCS

Le référentiel d'évaluation 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.

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.

POURSUITE D'ÉTUDES

Au sein de notre établissement :

- BACHELOR - Responsable Développement Commercial
- BACHELOR - Chargé de clientèle particuliers et professionnels en banque et assurance

En dehors :

Le BTS a pour objectif l'insertion professionnelle mais avec un très bon dossier ou une mention à l'examen, une poursuite d'études est envisageable en licence professionnelle du domaine commercial, en licence LMD (L3 en économie-gestion ou en sciences de gestion), en école supérieure de commerce ou de gestion ou en école spécialisée (écoles du réseau EGC, formations Négoventis etc.) par le biais des admissions parallèles.

INTERVENANTS

L'école intègre une équipe pédagogique issue du monde professionnel qui fait le lien indispensable entre les exigences des entreprises et les méthodes et objectifs pédagogiques imposés par cette formation.

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 notre référent handicap : referenthandicap@digne.cci.fr

MIXITÉ

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

LIEU DE FORMATION



Sup'Alternance Provence

55 Av. du 1er Mai

04100 Manosque

Google Map : <https://g.page/sup-alternance-provence>

LIBELLÉ EXACTE DE LA CERTIFICATION

Négociation et digitalisation de la relation client

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38368/>

Certification de niv 5 RNCP, permet d'obtenir **120 crédits ECTS**.

CODE RNCP

RNCP38368

NOM DU CERTIFICATEUR

MINISTRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE

DATE D'ENREGISTREMENT DE LA CERTIFICATION

Date de publication de la fiche 11-12-2023

Date de début des parcours certifiants 01-01-2024

Date d'échéance de l'enregistrement 31-12-2028

Date de dernière délivrance possible de la certification
31-12-2031

INDICATEURS DE RESULTATS DE CETTE FORMATION

Consulter nos indicateurs sur notre site internet :

