

PROGRAMME BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Prérequis d'accès à la formation : Titulaire du Baccalauréat ou du Titre RNCP équivalent.

Objectifs de la formation :

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.

Durée de la formation : 1350 heures- du mois d'octobre de l'année N à juin de l'année N+2.

Nombre de participant par session : de 12 à 25 participants.

Lieux de la formation : 185-203, Place de La Liberté 83000 TOULON.

Modalités Pédagogiques :

Face à face pédagogique,
Apports théoriques concrétisés par des mises en situation autour de simulations, exercices pratiques, études de cas et échanges,
Formateurs issus du milieu commercial et expérimentés,
Intervention en cours de formation de professionnels commerciaux, directeurs commerciaux et dirigeants d'entreprise,
Exercices de simulation et mise en pratique au travers des missions confiées par l'entreprise d'accueil.

Modalités d'évaluation :

Réalisation de contrôles continus en cours de formation,
Réalisation de 4 BTS Blancs durant les deux ans,
Mise en situation avec des professionnels en activité du commerce, de la relation client et des négociateurs.
Entretiens d'évaluation avec le chargé de la relation entreprise, le représentant de l'entreprise tutrice et le candidat.

Formalisation à l'issue de la formation : Présentation à l'examen du Brevet de technicien supérieur de l'Éducation Nationale- Niveau 5. Il est possible de valider un ou des blocs de compétences (cf. fiche RNCP38368).

Modalités d'admission :

Admissibilité des candidats par un entretien téléphonique, sur présentation du dossier scolaire,
Admission après un entretien en présentiel avec le(a) chargé(e) de relation entreprise.

Modalités d'accès : l'inscription est ouverte toute l'année. La signature des contrats en alternance est réalisable du 01 Juin au 31 décembre.

Poursuivre ses études : Bachelor, BAC+3 Management Marketing et E-Commerce, Licence Professionnelle.

Continuer son parcours professionnel :

Commercial terrain, Assistant manager des ventes, Chargé de relations clients, Technico-commercial, Animateur force de vente, Gestionnaire portefeuille, Attaché commercial, Négociateur, Courtier, Agent commercial. 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 Marchandiseur, chef de secteur, e-marchandiseur Animateur réseau, animateur des ventes Conseiller, vendeur à domicile, représentant, ambassadeur.

U1 – CULTURES GENERALE ET EXPRESSION

- *Appréhender et réaliser un message*
- *A l'écrit :*
 - o *Respecter les contraintes de la langue écrite*
 - o *Synthétiser des informations*
 - o *Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture*
- *Communiquer à l'écrit :*
 - o *S'adapter à la situation*
 - o *Organiser un message oral*
- *Evaluations et Examens Blancs*

U2 LANGUES VIVANTES ÉTRANGÈRES LV1

- *Niveau B2 du CERCL pour les activités langagières suivantes :*
- *Compréhension de document écrits*
- *Production et interactions écrites*
- *Production et interactions orales*
- *Compréhension de l'orale*
- *Evaluations et Examens Blancs*

U3 – CULTURE ECONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGERIALE

- *THEME 1 : L'intégration de l'entreprise dans son environnement*
- *THEME 2 : La régulation de l'activité économique*
- *THEME 3 : L'Organisation de l'activité de l'entreprise*
- *THEME 4 : L'Impact du Numérique sur la vie de l'entreprise*
- *THEME 5 : Les Mutations du Travail*
- *THEME 6 : Les choix Stratégiques de l'entreprise*
- *Evaluations et Examens Blancs*

U4 LA RELATION CLIENT ET NEGOCIATION-VENTE

- *Développement de clientèle*
- *Cibler et prospecter la clientèle*
- *Négociation, vente et valorisation de la relation client*
- *Négocier et accompagner la relation client*
- *Animation de la relation client*
- *Organiser et animer un évènement commercial*
- *Exploiter et mutualiser l'information commerciale*
- *Evaluations et Examens Blancs*

U5 LA RELATION CLIENT A DISTANCE ET DIGITALISATION

- *Gestion de la relation client à distance*
- *Maitriser la relation omnicanale*
- *Gestion de la e-relation*
- *Animer la relation client digitale*
- *Gestion de la vente en e-commerce*
- *Développer la relation en e-commerce*
- *Evaluations et Examens Blancs*

U6 RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RESEAUX

- *Animation de réseaux de distributeurs*
- *Implanter et promouvoir l'offre chez les distributeurs*
- *Animation de réseaux de partenaires*
- *Développer et animer un réseau de partenaires*
- *Animation de réseaux de vente directe*
- *Créer et animer un réseau de vente directe*
- *Evaluations et Examens Blancs*

EPREUVES FINALES ET BLOC DE COMPETENCES

N° et intitulé du bloc	Épreuves	Unité	Coefficient	Forme	Durée
Matières Théoriques					
RNCP34030BC04 Appréhender et réaliser un message écrit	Culture Générale et Expression	U1	3	Écrite	4h
Langue vivante étrangère 1	Langue vivante étrangère 1	U2	3	Écrite Orale	2h 30 min + 30 min
RNCP34030BC06 Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée	Culture économique, juridique et managériale	E3	3	Ecrite	3h
Matières Professionnelles					
RNCP34030BC01 Relation client et négociation-vente RNCP34030BC05 Communiquer oralement	Relation client et Négociation de vente	U4	5	Oral	40 min Préparation + 1h
RNCP34030BC02 Relation client à distance et digitalisation	Relation client à distance et digitalisation	U5	4	Ecrite Oral	3h 40 min
RNCP34030BC03 Relation client et animation de réseaux	Relation client et animation de réseaux	U6	3	Oral	40 min

Épreuves Facultatives	Unité	Coefficient	Forme	Durée
Deux épreuves à Maxima au choix				
Langue vivante étrangère 2	EF1	1	Orale	20 min + 20 min
Reconnaissance de l'engagement des étudiants dans la vie associative, sociale ou professionnelle	EF2	1	Orale	20 min