

CFA de l'académie de Versailles

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

UFA Nikola Tesla - 15 Chemin du Champ de Courses 91410 Dourdan

OBJECTIFS

Le titulaire du BTS NDRC accompagne le client/usager tout au long du processus commercial et intervient sur l'ensemble des activités avant, pendant et après l'achat : conseils, prospection, animation, devis, veille, visites, négociation-vente/achat, suivi après-vente/achat. Cet accompagnement se fait directement ou via un réseau de partenaires. Selon l'organisation et la taille de la structure d'accueil, ses missions sont focalisées sur une ou plusieurs activités et peuvent parfois couvrir la totalité du processus commercial. Il sera en mesure de :

- 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
 - Implanter 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.
- Le technicien supérieur NDRC est un commercial généraliste, capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités et dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle (B to B, B to C, B to G), quelle que soit la forme de la relation client (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité.

CONTENU

Compétences professionnelles : 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 Relation client à distance et digitalisation : - Maîtriser la relation omnicanale - Animer la relation client digitale - Développer la relation client en e-commerce 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 Savoirs : - Culture générale et expression - Langue vivante étrangère - Culture économique juridique et managériale

PUBLICS

- Salarié en Contrat d'Apprentissage

DURÉE

De 1350 h

DATES

Date de début : 01 septembre 2024

Date de fin : 30 juin 2026

PRÉ-REQUIS

Niveau 4 (ex IV)

Titulaires du BAC ou avoir réalisé une année complète de terminale selon dossier scolaire ou justifier de trois années d'expérience professionnelle correspondant aux finalités du diplôme.

NIVEAU DE SORTIE

Niveau 5 (ex III)

VALIDATION

- Diplôme / unité de diplôme
BTS négociation et digitalisation de la relation client

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- A distance
- Cours du jour
- Face à face

POURSUITE D'ACTIVITÉS

La dénomination des emplois relevant des activités du titulaire du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client varie en fonction du type d'activités, de la taille de l'organisation ainsi que des domaines de la relation client. Il accède en fonction de son expérience et des opportunités à plusieurs niveaux de responsabilité. Les appellations les plus courantes des emplois relevant du champ professionnel en primo insertion sont les suivantes : - Vendeur - Représentant - Commercial terrain - Négociateur - Délégué commercial - Conseiller commercial - Chargé d'affaires ou de clientèle - Technicommercial - Télévendeur.se - Téléconseiller - Téléopérateur - Conseiller client à distance - Conseiller clientèle - Chargé d'assistance - Téléacteur - Téléprospecteur - Technicien.ne 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.se - Chef de secteur

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

[Fiche RNCP 38368](#)

Moyens matériels : Plateaux techniques équipés avec le matériel et appareils nécessaires aux formations en fonction du domaine d'activité, salles banalisées, salles informatiques. Centre d'informations et de documentation. Restauration sur site. Moyens humains : enseignants de l'éducation nationale. Interventions ponctuelles de professionnels du secteur possibles. Modalités de recrutement : Parcoursup, dossier de candidature, entretien, tests, positionnement pédagogique. Possibilité d'intégrer le cycle de formation en deuxième année en fonction de l'expérience professionnelle du candidat. Modalités pédagogiques : Alternance centre de formation et entreprise. Cours en face à face ou distanciel possible. Mises en situations professionnelles. Chef d'œuvre.

COÛT

Reste à charge 0 €

FINANCEMENT

- Entreprise et OPCO

DOMAINES PROFESSIONNELS

- Commerce, marketing

CONTACT

Loutfi Mamoun

Téléphone : 01.64.59.26.86

Email : loutfi.mamoun@ac-versailles.fr

RÉFÉRENT HANDICAP

Mme Charleen Courtois

charleen.courtois@ac-versailles.fr

ACCESSIBILITÉ HANDICAP

Un(e) apprenti(e) en situation de handicap peut bénéficier de divers aménagements dans le cadre de sa formation en prenant contact avec la référente handicap. Ainsi, il/elle bénéficie d'un accueil et d'un accompagnement particulier tout au long de sa formation en alternance.

Une demande de Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH) doit être effectuée auprès de la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) du département de résidence. Les équipes du CFA académique sont sensibilisées et mobilisées pour accueillir des personnes en situation de handicap et leur proposer un accompagnement adapté pour favoriser leur formation en alternance.

