BTS / NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT (NDRC)

Conditions d'accès

Accessible à tout titulaire d'un Baccalauréat (Bac. général, technologique ou professionnel) ou certification de niveau 4.

Contact

Scannez ce QR Code pour entrer en contact avec votre Chargé.e de Relation Clients :

Code RNCP : 38368 *Date d'enregistrement : 01/01/24*
Certificateur : Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche

'aftec
Alternance Post-Bac
& Formation Professionnelle

www.formation-aftec.com

BTS / NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT (NDRC)

Éligible CPF

TARIFICATION | **Dispositif apprentissage :** Tarification selon le niveau de prise en charge par certification et par branche précisé dans le référentiel publié par France Compétences | **Autres dispositifs :** Nous consulter.

Prérequis Bac ou certification niv. 4

Durée 2 ans

Formation rémunérée

Réseau d'entreprises partenaires

Campus d'Orléans et Tours

LES POINTS FORTS DE LA FORMATION

• **Un parcours d'accompagnement au projet professionnel** est proposé au candidat, en amont de l'entrée en formation, ainsi qu'une **aide à la recherche d'entreprises** (accompagnement méthodologique, espaces ressources, mise en relation avec les entreprises partenaires).

• **Une relation tripartite privilégiée**, Apprenant / Tuteur-MA / formateur référent parcours, permet un accompagnement individualisé de l'apprenant et de l'entreprise. Il porte sur le suivi des acquis des compétences en formation et en situation de travail au travers d'entretiens et de visites en entreprise, ainsi que sur l'accompagnement de l'encadrant dans son fonction tutorale.

• **Un accompagnement tout au long du parcours de formation est assuré par l'équipe pédagogique,** constituée par :
- Un chef de projet en design de parcours, garant des objectifs et de la progression pédagogique
- Un manager, garant de la réalisation du parcours de formation
- Un(e) gestionnaire de parcours de formation, en charge de l'activité administrative
- Un service informatique en charge de l'assistance technique et du prêt de PC (si besoin)
- Un formateur référent parcours qui fait le lien avec l'équipe pédagogique
- Des formateurs experts et qualifiés

• **Un référent handicap** accompagne les apprenants en situation de handicap, tout au long du parcours de formation, notamment pour l'aménagement de la formation et des modalités de certification.

• **Établissement habilité par l'Éducation Nationale** à organiser les épreuves de Contrôle en Cours de Formation.

• **Licence CANVA PRO** pour chaque apprenant.

DESCRIPTIF DE LA FORMATION

CONTENU DE LA FORMATION

1350 heures de formation réparties sur deux années :

Blocs de compétences	Durée
Bloc 1 : Relation client et négociation-vente	217 h
Bloc 2 : Relation client à distance et digitalisation	196 h
Bloc 3 : Relation client et animation de réseaux	208 h
Ateliers de professionnalisation	109 h
Enseignements Généraux	
Culture générale et expression	143 h
Culture économique, juridique et managériale	230 h
Langue vivante 1 (anglais)	152 h
Langue vivante 2 (espagnol)	76 h
*Un **accompagnement socio-professionnel éducatif et européen** permet la réflexion et la mise en action autour des éléments relatifs à l'intégration, au suivi et à l'orientation post-formation des apprenants.*	19 h

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Relation client et négociation-vente
• Développer la clientèle
• Négocier, vendre et valoriser la relation client
• Animer la relation client
• Mener une veille et expertise commerciales

Relation client à distance et digitalisation :
• Gérer la relation client à distance
• Gérer la e-relation
• Gérer la vente en e-commerce

Relation client et animation de réseaux
• Animer des réseaux de distributeurs
• Animer des réseaux de partenaires
• Animer des réseaux de vente directe

Culture générale et expression
• Communiquer à l'oral et à l'écrit en respectant les contraintes de la langue
• Argumenter à partir d'une problématique
• Synthétiser des informations
• Développer une culture générale

Culture économique, juridique et managériale
• Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée
• Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale
• Proposer des solutions argumentées en mobilisant les notions et méthodologies adaptées
• Établir un diagnostic préparant une prise de décision stratégique
• Exposer ses analyses et ses propositions de manière cohérente et argumentée

OBJECTIFS PROFESSIONNELS VISÉS

Le technicien supérieur en Négociation et Digitalisation de la Relation Client 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.

A l'issue de la formation, le technicien supérieur en Négociation et Digitalisation de la Relation Client sera capable de :

Négocier et vendre
- Cibler et prospecter la clientèle : analyser un portefeuille clients, identifier des cibles de clientèle, mettre en œuvre et évaluer une démarche de prospection ainsi que développer des réseaux professionnels
- Négocier et accompagner la relation client : négocier et vendre une solution adaptée au client ainsi que créer et entretenir une relation client durable
- Organiser, animer et exploiter un événement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale : remonter, valoriser et partager l'information commerciale dans la perspective d'une collaboration interne, développer une expertise commerciale

Entretenir la relation client à distance et digitaliser la relation client
- Maîtriser la relation omnicanale : créer et maintenir la relation client à distance, apprécier la performance commerciale à partir d'indicateurs d'activité, encadrer et animer une équipe de téléconseillers
- Animer la relation client digitale : produire, publier et assurer la visibilité des contenus digitaux, impulser, entretenir et réguler une dynamique e-relationnelle
- Développer la relation client en e-commerce : diagnostiquer l'activité de e-commerce, dynamiser un site de e-commerce, faciliter et sécuriser la relation commerciale

Animer des réseaux
- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs : valoriser l'offre sur le lieu de vente et développer la présence dans un réseau de distributeurs
- Développer et piloter un réseau de partenaires : participer au développement du réseau de partenaires, le mobiliser et en évaluer les performances
- Créer et animer un réseau de vente directe : prospecter, organiser des rencontres et vendre en réunion, recruter et former des vendeurs à domicile indépendants et impulser une dynamique de réseau.

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.

ORGANISATION DE LA FORMATION

ENTRÉE DE FORMATION

Un entretien conseil est mené par un Chargé de Relation Client (CRC), qui s'assure du projet professionnel et de la motivation du candidat. Une étude approfondie, menée conjointement avec un chef de projet en design de parcours, pourra permettre d'adapter, au besoin, le parcours du candidat.

DURÉE

- 1350 h, réparties sur 2 années
- Intégration en 2ème année possible, sous couvert des pré-requis.

EMPLOYABILITÉ ET POURSUITE D'ÉTUDES

Le titulaire du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client peut prétendre à un emploi dans les domaines suivants :
Codes Métiers ROME :
D1401 – Assistanat commercial
D1406 – Management en force de vente
D1501 – Animation de vente
M1703 – Management et gestion de produits
M1704 – Management de la relation client

Les poursuites d'études sont possibles en : Bachelor / Ecoles de commerce / Licence 3e année Droit Économie et Gestion à l'AFTEC *(en partenariat avec le CNAM Centre-Val de Loire)*

Langue vivante 1 (anglais)
- Niveau visé du CERCL (Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues) : B2
- Communiquer de façon opérationnelle dans une langue étrangère à l'écrit et à l'oral

Langue vivante 2 (espagnol)
- Niveau visé du CERCL : B1
- Comprendre l'essentiel d'une conversation et interagir de façon simple

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

La formation est organisée en présentiel et partiellement en distanciel (face-à-face pédagogique) selon un rythme d'alternance qui permet une montée en compétence progressive, en s'appuyant sur le vécu de l'apprenant en entreprise.

Des capsules de formation digitales (micro-learning), conçues par nos équipes, viennent compléter ce face-à-face pédagogique.

MÉTHODES D'ANIMATION

La diversification des pratiques pédagogiques permet d'exploiter les situations de travail et les compétences transversales auxquelles l'apprenant est confronté tout au long de son parcours :
- Mises en situations professionnelles.
- Jeux de rôle.
- Interventions de professionnels.
- Travail en mode projet.
- Ateliers de professionnalisation.
- Organisation et participation à des événements.
- Sorties pédagogiques en lien avec le métier, etc.

MOYENS TECHNIQUES

- Intégralités des salles équipées de VPI
- Learning Lab et Coworking équipés d'écrans interactifs, tablettes, ordinateurs portables, casques
- Suite Office 365, incluant l'outil de travail collaboratif et de visioconférence MS Teams (licence individuelle)
- Livret d'apprentissage numérique (Net-Yparéo)
- Application mobile Form'Aftec pour la formation digitale (capsules)
- CANVA PRO (licence individuelle)
- Outils de création et de gestion de sites Internet : WordPress et PrestaShop

CERTIFICATION

La formation permet la délivrance d'un Brevet de Technicien Supérieur, diplôme de niveau 5 délivré par l'Education Nationale donnant droit à 120 ECTS (European Credit Transfer System). La certification s'organise selon deux modalités d'évaluation : Contrôle en Cours de Formation et épreuves terminales.

DEVENIR ALTERNANT.E

AVEC AFTEC FORMATION
EN 5 ÉTAPES

01

PRÉINSCRIPTION

Remplir le formulaire de préinscription sur notre site **formation-aftec.com**, rubrique Alternance/devenir alternant.

02

TEMPS D'INFORMATION

Participer à un temps d'information bimensuel dans notre établissement / ou en distanciel ;
Vous recevrez des informations sur :
- Le contrat d'apprentissage/contrat de professionnalisation.
- La formation choisie, le contenu, les finalités professionnelles, les activités à réaliser en entreprise, les débouchés et poursuites d'études.
- Télécharger un dossier de candidature.

Flashez et préinscrivez-vous

03

MODALITÉS D'INSCRIPTION

Retourner le dossier de candidature, puis prendre rendez-vous avec un **Chargé de Relation Clients.**

04

ENTRETIEN CONSEIL

Vous recevrez des informations et conseils sur :
- La recherche d'entreprises
- La rédaction de votre CV et la lettre de motivation
- L'entretien de recrutement : des outils de préparation
- Votre projet professionnel
- Des réponses à toutes vos questions...

05

RECHERCHE ET SIGNATURE D'UN CONTRAT

Proposer votre candidature (CV + lettre de motivation)aux entreprises afin de signer un contrat d'alternance.
- Communiquer avec le Chargé de Relation Clients sur l'avancée de vos recherches.
- Faire valider par le CRC les activités proposées par l'entreprise qui recrute.
- Signer le contrat d'alternance avec l'aide du CRC.

Réseau des Référents Handicap

© AFTEC - AFTEC-FICHE_BTS_NDRC_2025 - Crédits photosFreepik & Adobe Stock

'aftec
Alternance Post-Bac
& Formation Professionnelle

22 av. des Droits de l'Homme - 45000 ORLÉANS | **02 38 22 13 00**
244 rue Giraudeau - 37000 TOURS | **02 47 36 20 50**
2 rue Bernard Palissy - 37500 CHINON | **02 47 93 43 00**
www.formation-aftec.com | info@formation-aftec.com