



BTS

NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT (NDRC)

FORMATION EN ALTERNANCE *Code RNCP : 34030*

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 :



BTS

NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT (NDRC)

Éligible CPF



Prérequis Bac
ou certification niv. 4



Durée
2 ans



Formation
rémunérée



Réseau d'entreprises
partenaires



Campus d'Orléans
et Tours

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.

OBJECTIFS PROFESSIONNELS VISÉS

À l'issue de la formation, le technicien supérieur en Négociation et Digitalisation de la Relation Client sera capable d'accompagner le client tout au long du process commercial et interviendra sur l'ensemble des activités avant, pendant ou après l'achat : conseil, animation, devis, veille, visites, négociation-vente/achat, suivi après-vente/achat.

Cette formation lui permettra de développer les compétences qui suivent :

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.

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	235 h
Bloc 2 : Relation client à distance et digitalisation	194 h
Bloc 3 : Relation client et animation de réseaux	228 h
Atelier de professionnalisation	76 h
Enseignements Généraux	
Culture générale et expression	143 h
Culture économique, juridique et managériale	230 h
Langue vivante 1 (anglais ou espagnol)	152 h
Langue vivante 2 (anglais ou espagnol)	76 h
Un accompagnement socio-professionnel éducatif et européen permet la réflexion et la mise en action autour des éléments relatifs au suivi et à l'orientation post-formation des apprenants.	16 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 relation client
- Gestion de 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
- Synthétiser des informations
- Argumenter à partir d'une problématique
- Développer une culture générale

LV1 anglais ou espagnol

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

LV2 anglais ou espagnol

- Comprendre l'essentiel d'une conversation et interagir de façon simple
- Niveau visé du CERCL : B1

CEJM

Développer une 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 et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales
- Établir un diagnostic préparant une prise de décision stratégique
- Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée

+ MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

La formation est organisée en présentiel et partiellement en distanciel selon le rythme d'alternance qui permet une montée en compétences progressive de l'apprenant, en exploitant les situations de travail auxquelles il est exposé en entreprise :

prospection téléphonique et/ou physique, négociation, vente, animation de la relation client digitale, animation de réseau d'apporteurs d'affaires, ...

Par ailleurs, les apprenants/alternants seront accompagnés dans leur parcours de formation tant en individuel qu'en collectif selon différentes méthodes : expositives, classe inversée, exposés, mises en situation,

jeux sérieux, création de questionnaire, réalisation et développement de site internet, réseaux sociaux, visites d'entreprises, retours d'expériences, projets pédagogiques réalisés en coopération avec des partenaires institutionnels ou associatifs.

+ MOYENS TECHNIQUES

Les apprenants/alternants de la formation bénéficieront de différents outils et d'applications variées pour développer leurs compétences techniques, notamment WordPress (création d'un site vitrine), Prestashop (création d'un site marchand), Sphinx (création de questionnaire et analyse qualitative et quantitative des données récoltées), Office 365 (messagerie, espace de travail collaboratif).

+ TUTORAT PÉDAGOGIQUE

L'appui par un formateur, notamment référent, est assuré tout au long du parcours pédagogique. Il porte sur le suivi individualisé des acquisitions en cours de formation et en situation de travail et prend la forme d'entretiens de tutorat, au sein de l'organisme de formation ou en entreprise. Il permet ainsi l'ajustement du parcours de formation, en fonction des besoins individuels de chaque apprenant.

+ ÉVALUATION FINALE ET CERTIFICATION

La certification obtenue pour le titulaire du BTS NDRC s'organise selon deux modalités d'évaluation :

- Terminale pour les épreuves de culture générale et expression, culture économique, juridique et managériale, langues vivantes ainsi que relation client à distance et digitalisation.

- En Contrôle en Cours de Formation pour les épreuves de relation client et négociation vente ainsi que celle de relation client et animation de réseaux.



ORGANISATION DE LA FORMATION

+ POSITIONNEMENT EN ENTRÉE DE FORMATION

Un entretien conseil sera dans un premier temps mené par le Chargé de Relation Client. Celui-ci s'assure des pré requis nécessaires à l'entrée en formation. Dans un second temps, selon les besoins, une étude plus approfondie sera effectuée par le chef de projet en design de parcours.

+ DURÉE DE LA FORMATION

Formation sur 2 ans.
Durée : 1350 heures.

Intégration en 2ème année possible sous couvert des pré requis.
Durée : 675 heures.

+ POINTS FORTS

- Un parcours d'accompagnement à la détermination du projet d'orientation est proposé au candidat en amont de son entrée en formation ainsi qu'une aide à la recherche d'entreprises permettant la signature d'un contrat en alternance. (Accompagnement méthodologique, espaces ressources, mise en relation avec les entreprises partenaires).

- Établissement habilité par l'Education Nationale à organiser les épreuves en Contrôle en Cours de Formation.
- Une relation partenariale de proximité : un accompagnement personnalisé en formation et des contacts réguliers avec l'entreprise, une co-construction des parcours professionnels.

- Un référent handicap accompagne l'apprenant tout au long de son parcours de formation, notamment pour l'aménagement de la formation et des modalités de certification.

+ EMPLOYABILITÉ ET POURSUITE D'ÉTUDES

Codes Métiers ROME :

D1401 assistantat commercial
D1406 Management en force de vente
D1501 Animation de vente
M1703 Management et gestion de produits
M1704 Management de la relation client
Licence pro et bachelor.

DEVENIR ALTERNANT.E

EN 5 ÉTAPES AVEC AFTEC FORMATION

01

PRÉINSCRIPTION

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



Flashez
et préinscrivez-vous

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.

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 Référénts
Handicap



'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