

COURS PAR VISIOCONFERENCE



PROGRAMME DU BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR- NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE
LA RELATION CLIENT

Objectif de la formation

Le titulaire du BTS en Négociation et Digitalisation de la Relation Client est un vendeur manager commercial qui prend en charge la relation client dans sa globalité. Il communique et négocie avec les clients, exploite et partage les informations, organise et planifie l'activité, met en œuvre la politique commerciale. Il contribue ainsi à la croissance du chiffre d'affaires de l'entreprise. Pour mener à bien les missions qui lui sont confiées, il doit maîtriser les technologies de l'information et de la communication.

Niveau requis

Etre titulaire du Baccalauréat ou avoir suivi la scolarité complète y conduisant.

Capacités et compétences exigées

Le commercial doit posséder des compétences en commerce et management variées et accepter la diversité des tâches susceptibles de lui être confiées.

Qualités personnelles

- Sens du Contact Humain,
- Disponibilité - Aptitude à la communication
- Capacités de travail en équipe et d'analyse
- Sens de l'Organisation- Réalisme et Rigueur
- Gout pour les Nouvelles Technologies
- Autonomie et Sens des Responsabilités
- Dynamisme et Motivation
- autonomie- curiosité- l'adaptabilité-sens de l'objectif.

Compétence générales et professionnelles

- Bon niveau de culture générale et maîtrise de la langue française, sens des relations humaines,
- Connaissance d'une langue étrangère
- Connaissances dans les domaines économique, juridique, commercial.

Emplois visés

- Vendeur.se •Commerciale terrain • Délégué.e commerciale • Chargé.e d'affaires ou de clientèle
- Technico-commercial.e • Télévendeur.se

- Conseiller.ère client à distance •Technicien.ne de la vente à distance de niveau expert • Animateur.rice commercial.e site e-commerce• Assistant.e; web-e-commerce • Marchandiseur.se • Chef.fe de secteur
- Animateur.rice réseau •Animateur.rice des ventes
- Conseiller.e •Vendeur.se à domicile.

Débouchés

Le BTS NDRC a pour objectif l'insertion professionnelle et une poursuite d'études est envisageable avec un bon dossier en :

- Attaché commercial (réseau Négoventis)
- Licence pro commerce spécialité commerce, distribution
- Diplôme de l'École supérieure de commerce

Suite de parcours

- Superviseur.se - Responsable d'équipe-Manager.e d'équipe • Responsable e-commerce
- Rédacteur.rice web e-commerce • Responsable de secteur • Directeur.rice de réseau...

Passerelle / équivalence

La passerelle entrante en BUT3, permet à des étudiants disposant d'un Bac +2, ou plus, de s'intégrer dans une formation diplômante de grade Licence en capitalisant la (ou les) année(s) d'étude(s) déjà réalisée(s).

Délai d'accès

Date limite d'inscription 15 Décembre 2023

Rythme hebdomadaire

2 jours de cours et 3 jours en entreprise

Durée de la formation

2 ans soit 1200 heures en alternances.

Début et fin de la formation

D'Octobre 2023 à Juillet 2025

Tarif du contrat :

- D'apprentissage → selon la convention
- De professionnalisation → selon convention
- Privé → session 2023-2024 **3000€**
→ Session 2024-2025 **3000€**

Formation en milieu professionnel

OBJECTIFS

La période en entreprise doit permettre à l'étudiant :

- De proposer, négocier et vendre une solution et des conseils adaptés aux clients dans le respect des règles éthiques et déontologiques ;
- De participer à la communication web tant sur les contenus que dans l'animation de communautés.
- De développer le chiffre d'affaires et la part d'implantation de ses produits au sein d'une enseigne commerciale ;
- Appréhender les ressources informationnelles comprenant des données et des informations, externes ou internes, extraites du SIC, caractérisant l'environnement interne (activité, types, structure, effectif, organisation, management, procédures internes) et externe (marché, réglementations, informations économiques, sociologiques).

Discipline – Contenu de la formation

MATIERES GENERALES

CULTURE ET EXPRESSION FRANÇAISE

Acquisition de techniques précises d'expression écrite et orale :

- Exposés oraux
- Respect des contraintes de la langue écrite
- Synthétise des informations
- Capacité d'argumenter une question posée en relation avec les documents proposés en lecture
- Organiser un message oral.

COMMUNICATION EN LANGUE VIVANTE ETRANGERE 1

- Exploitation de la documentation afférente aux domaines techniques et commerciaux
- Compréhension orale d'informations ou instructions à caractère professionnel et maîtrise de la langue orale au niveau de l'échange y compris au téléphone
- Expression écrite, prise de notes, rédaction de comptes rendus, de lettres, de messages de brefs rapports
- Utilisation efficace des dictionnaires et ouvrages de référence appropriés

CULTURE ECONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGERIALE

- Le droit des contrats, formes juridiques des entreprises, droit du travail, droit des consommateurs
- L'activité économique et les mécanismes juridiques fondamentaux
- Les relations de travail dans l'entreprise : les relations individuelles et collectives
- Propriété industrielle, droit à la concurrence.
- Entrepreneurat et direction des entreprises ; Définition et mise en œuvre de la stratégie
- Choix et adaptation de la structure ; Mobilisation et optimisation des ressources ; Les Stratégies
- Financement des activités
- Les fondements de la connaissance économique
- Les fonctions économiques : la production, la répartition, la consommation et l'épargne.
- Le financement de l'économie : la monnaie, le système monétaire
- La régulation (par le marché, par l'état et les politiques économiques)
- Les relations économiques internationales, L'économie mondiale

MATIERES PROFESSIONNELLES

RELATION CLIENT ET NEGOCIATION-VENTE

- Développement de clientèle
- Négociation, vente et valorisation de la relation client
- Animation de la relation client
- Veille et expertise commerciales.

RELATION CLIENT A DISTANCE ET DIGITALISATION

- Gestion de la relation client à distance
- Gestion de la e-relation client
- Gestion de la vente en e-Commerce.

RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RESEAUX

- Animation de réseaux de distributeurs
- Animation de réseaux de partenaires
- Animation de réseaux de vente directe

RELATION CLIENT ET NEGOCIATION-VENTE

- Ciblage et prospection la clientèle
- Négociation et accompagnement la relation client
- Organisation et animation un évènement commercial
- Exploitation et mutualisation l'information commerciale

METHODES PEDAGOGIQUES

- **Méthodologie**
 - Présentation orale – Mise à disposition d'ordinateur-vidéo projecteur de programmes - Regroupement en ateliers de travail- réunion
- **Préparation des dossiers supports aux épreuves d'examen**
 - Analyse des situations professionnelles
- **Entraînement aux épreuves d'examen**
 - Expression écrite appliquée aux situations – Communication orale professionnelle

EVALUATIONS

Modalités

Quatre semaines d'examen sur deux ans – une semaine d'examen blanc par semestre – en présentiel

BLOC DE COMPETENCES

Validation possible par bloc de compétences :

BC1-Relation client et négociation-vente ; BC2- Relation client à distance et digitalisation ; BC3-Relation client et animation réseaux

Règlement d'examen

DETAILS DES EPREUVES BTS NDRC	COEF	FORME	DUREE
E1 Culture générale et expression	3	écrit	4 H
E2 communication en langue vivante étrangère 1	3	oral	30min* + 30min
E3 Culture économique, juridique et managériale	3	écrit	4h

E4 Relation client et négociation-vente	5	oral	40 min* + 1h
E5 Relation client à distance et digitalisation	4	écrite + pratique	3h + 40 min
E6 Relation client et animation de réseaux	3	oral	40 min
EF1 Communication en langue vivante étrangère 2**		oral	20min (20min*)

*Temps de préparation

** La langue vivante étrangère choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire. Seuls les points au-dessus de la moyenne peuvent être pris en compte.

Dates de session

Début : Octobre 2023

Fin : Juillet 2025

Durée : 1200 Heures de cours en alternance

Horaires : Lundi au vendredi : 7 H – 14h30

Samedi : 8 H – 12 H

Lieu : Route des Hotels

2 Résidence Creole Bat 1

Pointe de la Verdure

97190 LE GOSIER GUADELOUPE