

BTS NDRC Négociation, Digitalisation de la Relation Client

 Formation éligible
au CPF

 Formation réalisable
en alternance

Saint Raphael

Les + de la formation

Dynamique d'apprentissage construite sur des simulations professionnelles et sur la mobilisation du groupe

Taux de réussite : 100%

LA FORMATION

OBJECTIFS

L'activité du titulaire du brevet de technicien supérieur Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC) s'inscrit dans un contexte de mutations profondes et permanentes des métiers commerciaux, liées elles-mêmes aux évolutions et à la place qu'occupe la fonction commerciale dans les stratégies des entreprises et des organisations. Les nouvelles technologies et la dématérialisation des échanges complexifient le comportement des acheteurs et des consommateurs. Les exigences s'intensifient et modifient les critères d'achat, les services et l'expérience offerts prennent autant d'importance que le produit lui-même. La relation que le client entretient avec la marque et avec les commerciaux constitue plus que jamais un facteur clé de différenciation entre les offres. Les stratégies entreprises et les compétences des commerciaux sont ainsi impactées.

A la fin de son parcours de formation, le titulaire du BTS NDRC pourra :

- Accompagner le client/usager tout au long du processus commercial de la phase de prospection à celle de fidélisation : conseils, veille, devis, contacts, visites, prospection, négociation, vente-achat, suivi et après-vente.
- Maîtriser les techniques de négociation et de vente en B to B, B to C et B to G
- Gérer, dans le cadre d'une stratégie omnicanale, de multiples points de contact pour installer une plus grande proximité avec les clients, et leur proposer des solutions quasi sur mesure
- Aider le client à maintenir une fidélité à l'entreprise et à la marque, grâce à une communication et à une programmation de services individualisés,
- Maîtriser les contenus commerciaux liés à l'usage des sites web, des applications mobiles et des réseaux sociaux ou tout au moins suivre les notations, les recommandations des forums, des blogs..
- Conduire la relation client en équipe en partageant informations et responsabilités avec ses partenaires dans l'entreprise : commercial terrain, commercial à distance, gestionnaire de site, partenaires réseau,...
- Conduire une stratégie commerciale et de marketing construite avec l'ensemble des acteurs de la relation client, mais également avec les partenaires de l'organisation quel que soit le domaine fonctionnel : production, recherche, développement, marketing, financier, juridique, administratif...

PROGRAMME

BC 01 - Relation clients et négociation-vente

- Cibler et prospecter la clientèle
- Négocier, accompagner la relation « clients »
- Organiser et animer un événement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale

BC02 - Relation clients à distance et digitalisation

- Maîtriser la relation omnicanale
- animer la relation digitale
- développer la relation client en e-commerce

BC03 - Relation « clients » et animation de réseaux

- Implanter et promouvoir l'offre chez les distributeurs
- Développer et animer un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe

Culture générale, expression écrite et orale

- Synthétiser des informations, respecter les contraintes de la langue écrite et répondre de façon argumentée
- Adapter sa communication orale à la situation de communication et organiser son intervention

Langues vivantes 1

- Compréhension de documents écrits
- Production et interactions orales

Culture économique, juridique et managériale

- Exploiter une base documentaire économique, juridique
- Proposer des solutions argumentées mobilisant des notions économiques, juridiques, managériales
- Etablir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision
- Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée

VALIDATION(S)

- Diplôme du ministère de l'Education nationale et de la Jeunesse de Niveau 5 (BTS)
- + d'informations sur cette certification (RNCP38368, libellé exact du diplôme, nom du certificateur, date d'enregistrement de la certification) en cliquant sur :
<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38368/>

A QUI S'ADRESSE LA FORMATION ?

PUBLICS

Tous publics

PRÉ-REQUIS

Bac technologique, général ou professionnel ou niveau IV et 3 ans d'expérience professionnelle.

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

DATES DE SESSION

du 2 sep 2024 au 30 juin 2026		DIVERS FINANCEMENTS
		APPRENTICESHIP
du 1 sep 2025 au 30 juin 2027		DIVERS FINANCEMENTS
		APPRENTICESHIP

DURÉE

Durée totale maximale de 1350 heures La durée de la formation est indicative et sera déterminée en fonction de votre profil.

EFFECTIFS

2 personnes

MODALITÉS, ÉQUIPEMENTS ET SUIVI PÉDAGOGIQUES

Modalité d'enseignement

- Formation entièrement présentielle

Modalités pédagogiques

- Parcours personnalisé
- Cours collectifs

Équipements

- Salle équipée de postes informatiques en réseau
- Salle banalisée avec vidéoprojecteur

Modalités de suivi et d'individualisation

Positionnement en amont de l'entrée en formation.
Entretiens, remédiation avec le référent pédagogique et/ou le référent entreprise en cours de formation.
Prise en compte de la satisfaction des bénéficiaires en cours et fin de formation.
Pour les bénéficiaires en situation de handicap : adaptation possible des modalités de formation et de certification, accompagnement par le référent handicap du CFA de l'Académie de Nice.

EXPERTISE DES INTERVENANTS

Enseignants certifiés Education Nationale, formateurs Bac +3 avec une expérience significative en formation d'adultes, intervenants professionnels.

MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE CERTIFICATION

Contrôle en cours de formation (CCF)
Épreuves en fin de formation (Évaluation ponctuelle)

FINANCEMENTS

TARIF

Prix total T.T.C : 15300.00 euros

Ce tarif est indicatif et non contractuel. Selon votre statut, cette formation peut-être entièrement financée. Nous contacter.

FINANCEMENTS

Session du 02 septembre 2024 au 30 juin 2026

Formation en alternance (contrat d'apprentissage ou de professionnalisation).

Formation éligible au CPF.

Cette formation en alternance (en contrat d'apprentissage ou contrat de professionnalisation) peut être entièrement financée. Elle est ouverte également à d'autres publics et peut-être prise en charge par d'autres partenaires/financeurs. Nous contacter pour plus d'informations.

Session du 01 septembre 2025 au 30 juin 2027

Formation en alternance (contrat d'apprentissage ou de professionnalisation).

Formation éligible au CPF.

Cette formation en alternance (en contrat d'apprentissage ou contrat de professionnalisation) peut être entièrement financée. Elle est ouverte également à d'autres publics et peut-être prise en charge par d'autres partenaires/financeurs. Nous contacter pour plus d'informations.

COMMENT S'INSCRIRE ?

COMMENT S'INSCRIRE ?

Préinscription via le lien https://app.hub3e.com/landing-page/33/lp_candidat
Voeux sur Parcoursup.

La formation est accessible dans un délai compris en 15 et 45 jours avant le démarrage de la formation selon les financeurs. Veuillez nous contacter.

APRÈS LA FORMATION

- Conseiller(ère) commercial(e), Chargé(e) d'affaires ou de clientèle
- Animateur(trice) site e-commerce, Animateur(trice) commercial(e) de communautés web, Rédacteur (trice) e-commerce

COMMODITÉS

Accès personnes en situation de handicap

Lieu accessible aux personnes en situation de handicap.

Référent handicap Sami Neffati sami.neffati@ac-nice.fr

Restauration

Cafétéria

Transport

Arrêt de bus Chateaudun

INFORMATIONS PRATIQUES

CONTACTS

Sami NEFFATI - Conseiller en Formation Professionnelle
T. 06 82 68 61 20 | sami.neffati@ac-nice.fr

Sophie BERETTONI - Référent Handicap
T. 06 12 39 33 19 | sophie.berettoni@ac-nice.fr

LIEU DE FORMATION

CFA - Lycée Saint Exupéry | 270 avenue de Valescure | 83700 Saint Raphael

ORGANISME

GIP FIPAN

Siège : GIP FIPAN 06200 Nice

Accueil public du lundi au vendredi du 09h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00

N° de déclaration d'activité : 93060554106