GROUPE SAINT MICHEL CENTRE DE FORMATION

BTS NDRC

Négociation & Digitalisation de la Relation Client

LA FORMATION

Le BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client désigne un diplôme de type Brevet de Technicien Supérieur, de niveau Bac + 2 (Niveau 5), délivré sous l'autorité du Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche, publié sur le site de France Compétences en date du 11/12/2023, délivrant 120 crédits - RNCP 38368.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

Il 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.

Il contribue à développer le chiffre d'affaires tout en respectant la politique commerciale de l'entreprise.

Selon l'organisation et la taille de la structure d'accueil, les missions sont focalisées sur une ou plusieurs activités.

PUBLIC ET PRÉREQUIS

De 16 à 29 ans révolus, dans le cadre d'un contrat d'apprentissage.
Sans restriction d'âge pour les personnes bénéficiant d'une Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé ou étant reconnu sportif de haut niveau.
Titulaire d'un Bac ou d'un diplôme de niveau Bac (Niveau 4).

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Admission après étude du dossier de candidature* et entretien de motivation.

Bénéficier d'un contrat en alternance.

Inscription entre avril et novembre.

Entrée en formation en septembre.

**Parcoursup, dossier de candidature disponible sur internet*

PROGRAMME DE FORMATION

Bloc 1 : relation client et négociation-vente

Cibler et prospecter la clientèle.
Négocier et accompagner la relation client.
Organiser et animer un évènement commercial.
Exploiter et mutualiser l'information commerciale.

Bloc 2 : relation client à distance et digitalisation

Maitriser la relation omnicale.
Animer la relation client digitale.
Développer la relation client en e-commerce.

Bloc 3 : 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.

+ Culture économique juridique et managériale

Disposer d'une culture économique, juridique et managériale nécessaire à la compréhension des enjeux et des défis auxquels doivent répondre les entreprises.
Intégrer et s'approprier le cadre économique, juridique et managérial des compétences professionnelles liées à la spécialité de BTS et de son activité professionnelle.

+ Culture générale et expression

Développer ses capacités de communication écrite et orale, améliorer la qualité de la rédaction, savoir analyser et synthétiser des documents.

+ Langue vivante étrangère : anglais

Renforcer la pratique de l'anglais, acquérir le vocabulaire professionnel, être capable de comprendre et d'échanger dans des situations de travail.

MODALITÉS DU PARCOURS

- **Durée de la formation**
  2 ans - 1350 heures
- **Type de contrat**
  Apprentissage ou contrat de professionnalisation
- **Rythme de l'alternance**
  2 jours en centre de formation
  3 jours en entreprise * 1 semaine par mois soit en formation soit en entreprise

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation est animée par des professionnels du secteur, des conférenciers et consultants spécialisés qui vous accompagnent tout au long de la formation et de façon individualisée :

- Apports théoriques et méthodologiques
- Etudes de cas, mises en situation, projets de groupe

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Contrôles de connaissances réguliers
- Suivi et évaluation des dossiers professionnels
- BTS blancs écrits et oraux
- Evaluations finales sous forme d'oraux et d'écrits

ENTREPRISES D'ACCUEIL

- Toutes entreprises proposant des biens ou des prestations de services, artisanale, commerciale, industrielle, associative, publique....

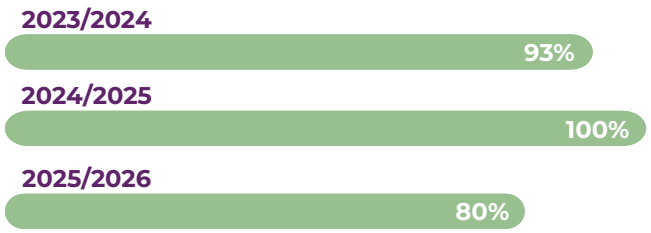
TARIF DE LA FORMATION

Coût de la formation : 7170,00€

Pas de frais de formation pour l'alternant, (en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation), la formation est prise en charge par l'OPCO de l'entreprise d'accueil.

Pas de frais d'inscription pour les candidats.

INDICATEURS DE RÉSULTATS



Métiers visés

- Vendeur
- Représentant
- Commercial terrain
- Délégué commercial
- Chargé d'affaires, chargé de clientèles
- Technico-commercial
- Télévendeur, téléconseiller
- Animateur réseau
- Chef de secteur, chef des ventes

Et après ?

- Insertion professionnelle,
- Titre de niveau 6 (Bachelor, licence, équivalent Bac +3) :
  - Bachelor Responsable du développement commercial*
  - Licences professionnelles*
  - Ecoles de commerce*

* Sous réserve d'acceptation de votre dossier par les institutions en charge des parcours visés.

Le centre de formation Saint Michel s'engage à tout mettre en œuvre pour permettre l'accessibilité de son offre en fonction des besoins et compte tenu des difficultés particulières liées aux handicaps des personnes concernées.

Contactez-nous pour plus d'informations :
referent-handicap@groupesaintmichel.fr

39 rue Martin Peller - 51100 Reims
03 26 77 62 86
www.groupesaintmichel.fr
secretariat.cf@groupesaintmichel.fr

GROUPE SAINT MICHEL REIMS