



FILIÈRE Commerce

Formation par apprentissage

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC)

La formation :

Le titulaire du BTS NDRC 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.

Pourquoi ce BTS ?

Le BTS NDRC (Négociation et Digitalisation de la Relation Client) permet à son titulaire d'exercer son activité dans toute forme d'organisation - artisanale, commerciale ou industrielle, associative, publique - proposant des biens ou des prestations de services, quelle que soit sa taille, dès lors qu'elle met en œuvre une démarche commerciale.

Centres d'intérêt :

- Avoir de l'intérêt pour l'environnement économique d'une entreprise et pour son mode de fonctionnement en interne : gestion, marketing, management, stratégie commerciale
- Avoir de l'intérêt pour les nouvelles e-technologies et réseaux numériques
- Aimer conseiller des clients
- Aptitudes relationnelles
- Autonome

DURÉE : 2 ans | NIVEAU 5 | Formation en présentiel

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Pour qui est cette formation ?

Pré-requis : Être titulaire d'un diplôme ou titre RNCP de niveau 4. Âge minimum requis 15 ans révolus jusqu'à 29 ans.

Avoir signé un contrat d'apprentissage.

Qualités requises : Esprit pratique, Sens de l'observation, Goût du commerce, Sens du contact



Objectifs :

Cette formation permet aux apprenants d'obtenir des compétences en négociation commerciale. A développer et à créer une clientèle pour la mise en œuvre d'un plan de prospection quelle que soit la forme de la relation client (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité. À l'issue de la formation l'apprenant est un commercial généraliste, capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités et dans tout type d'organisation. Dans le cadre d'une stratégie omnicanale, il sait gérer de multiples points de contact pour installer une plus grande proximité avec les clients ; sa capacité à traduire leurs exigences de plus en plus élevées en solutions adaptées lui permet d'instaurer des relations durables de confiance. Il doit désormais asseoir, développer, accompagner et optimiser la valeur à vie des différents segments visés.



Le contenu :

Bloc de compétence 1 : Relation client et négociation-vente

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

Bloc de compétence 2 : Relation client à distance et digitalisation

- Maîtriser la relation client omnicanale
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client en e-commerce

Bloc de compétence 3 : Relation client et animation de réseaux

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

Bloc enseignement général 1 : Culture générale et expression

- Appréhender et réaliser un message écrit
- Communiquer oralement

Bloc enseignement général 2 : Langue vivante étrangère

- Niveau B2 du CECRL pour les activités langagières :
 - Compréhension de documents écrits
 - Production et interactions orales

Bloc enseignement général 3 : Culture économique, juridique et managériale

- Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée
 - Compréhension de documents écrits
 - Production et interactions orales



Envie de voyager et de découvrir d'autres cultures ?

Mobilité individuelle : stages individuels à l'international (dispositif ERASMUS ou autre)



Modalités pédagogiques et d'alternance :

- 42 semaines en centre
- 62 semaines en entreprise dont 10 semaines de congés payés pour les 2 années

Avantages de l'apprentissage

- Expérience professionnelle concrète : L'alternance permet d'appliquer les savoirs théoriques sur le terrain.
- Insertion facilitée : Les apprentis sont immédiatement opérationnels à l'issue de la formation.



Modalités d'entrée en formation :

Inscription, entretien de motivation et tests de positionnement.



Evaluation et validation du diplôme :

Ce diplôme est délivré par le ministère de l'éducation nationale.

Les évaluations sont réalisées sous forme de CCF et d'épreuves terminales.



Et après ?

MÉTIER VISÉS

- Technico commercial commerce agricole
- Agent/e général/e d'assurances
- Chargé/e d'affaires en génie climatique / clientèle banque
- Chef/fe des ventes
- Commercial/e itinérant/e / sédentaire / VDI
- Conseiller/ère en assurances / relation client à distance
- Courtier/ère
- Gestionnaire de contrats d'assurance
- Technico-commercial/e en agroalimentaire
- Vendeur/euse en magasin
- Commercial au FRET

POURSUITE D'ÉTUDES

L'objectif de ce diplôme est l'insertion professionnelle, mais l'étudiant qui veut poursuivre ses études a plusieurs choix qui s'offrent à lui :

- Suivre un CS (certificat de spécialisation) responsable technico-commercial en agroéquipements; responsable technico-commercial en industries agro-alimentaires : produits laitiers; responsable technico-commercial en vins et produits dérivés – orientation produit; responsable technico-commercial : produits carnés...
- Rejoindre une licence professionnelle mention commerce ou mention technico-commercial/management
- Intégrer une école de commerce via les admissions parallèles
- Bachelor/licence en management



Tarif et financement :

Rémunération par l'entreprise suivant l'âge de l'apprenti et l'année de formation et éventuellement selon la convention collective de l'employeur. Formation financée par les OPCO.



Informations pratiques :

Hébergement et restauration possible sur le site selon les places disponibles. Formation et locaux accessibles aux personnes en situation de handicap. Gare ferroviaire à proximité et ligne de bus 36 du réseau vitalis.

POUR S'INSCRIRE :

05.49.43.95.33 / cfa.vienne@educagri.fr

CDFAA de la Vienne - VENOURS - 86480 ROUILLE / www.venours.fr

➔ Réponse sous 8 jours

Ouverture de la session de formation sous réserve d'un nombre suffisant de participants inscrits

