

## FICHE TECHNIQUE FORMATION EN APPRENTISSAGE

### BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (BTS NDRC)



#### PRESENTATION DU METIER :

**Code RNCP : 34030 -**

**Code diplôme : 32032212 - Niveau de qualification : 5**

**Code NSF : 312 : commerce - vente**

**Code ROME – D1402**

Le titulaire du **BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC)** est un-e commercial-e généraliste qui met en œuvre une stratégie commerciale et marketing afin de nouer une proximité avec le client. Il-elle gère de multiples points de contacts dans le cadre d'une stratégie omnicanale. Il-elle possède une solide culture numérique. Il-elle accompagne le client tout au long du processus commercial et intervient avant, pendant et après l'achat. C'est un vecteur de communication interne et externe qui intervient dans la chaîne des valeurs de ses clients afin de favoriser le développement des ventes.

Le BTS NDRC se prépare en 2 ans.

#### ACTIVITES :

- Mise en œuvre d'une stratégie commerciale et marketing
- Création de relations commerciales de proximité avec un client
- Gestion de multiples points de contact d'une relation omnicanale
- Actions de communication internes et externes
- Fonctions de prospection clientèle, négociation-vente et d'animation de réseaux
- Développement de la relation client en e-commerce
- Développement et pilotage d'un réseau de partenaires
- Animation d'un réseau de vente directe
- Veille au respect des règles éthiques et déontologiques

#### BLOCS de COMPETENCES :

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

Relation clients à distance et digitalisation :

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

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

Appréhender et réaliser un message écrit :

- Respecter les contraintes de la langue écrite - Synthétiser des informations - Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture

Communiquer oralement :

- S'adapter une situation d'échange - Organiser un message oral

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 (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique - Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée

<p><b>CONTENUS :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Enseignement général :</b> Culture générale et Expression – Langues vivantes étrangères – Culture économique juridique et managériale</li> <li>- <b>Enseignement professionnel :</b> Relations client et négociation vente – Relation client à distance et digitalisation – Relation client et animation de réseaux – Atelier de professionnalisation.</li> <li>- <b>Rythme de l'apprentissage par an :</b> 650 à 700 heures – Durée sur 2 ans : 1350 heures</li> <li>- <b>Volume d'heures</b> 225 heures d'enseignement général et 425 heures d'enseignement professionnel en centre</li> <li>- <b>Sécurisation du parcours :</b> L'apprenti a toujours la possibilité de revenir vers une formation avec les horaires de l'établissement scolaire</li> </ul>
<p><b>PUBLICS :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Être âgé-ée de moins de 30 ans ou sans limite d'âge pour les personnes en situation de handicap après un entretien avec le référent handicap (à contacter par mail <a href="mailto:cf2am@gipfcip-martinique.fr">cf2am@gipfcip-martinique.fr</a> )</li> </ul>
<p><b>COÛT DE LA FORMATION :</b> prise en charge par l'OPCO de l'entreprise de l'apprenti-e</p>
<p><b>CONDITIONS D'ACCES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bac STMG, Bac Pro Métiers du commerce et de la vente – option A (animation et gestion de l'espace commercial) option B (prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale) - Bac Technologique ou Général ;</li> <li>• Accès sur dossier – Entretien ou test de positionnement</li> </ul>
<p><b>MODALITES D'EVALUATION POUR L'OBTENTION DU DIPLOME :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 Epreuves écrites : Culture générale et expression – Culture économique, juridique et managériale – Relation client à distance et digitalisation</li> <li>• 1 Epreuve pratique : Relation client à distance et digitalisation</li> <li>• 2 Epreuves orales : Communication en LV étrangère 1 – Communication en LV étrangère 2</li> <li>• 2 épreuves en CCF : Relation client et négociation vente (2 situations) - Relation client et animation de réseaux (2 situations)</li> </ul>
<p><b>INSERTION PROFESSIONNELLE / LES PERSPECTIVES D'EVOLUTION PROFESSIONNELLE :</b></p> <p><b>PERSPECTIVES D'EMPLOI :</b></p> <p><b>Secteurs :</b> Commerce – Réparation automobiles...</p> <p><b>Types d'emplois accessibles :</b> Vendeur-se, représentant-e, commercial-le terrain, négociateur-trice, délégué-e commercial-le, conseiller-ère commercial-e, chargé-e d'affaires ou de clientèle, technico-commercial-e, Télévendeur-euse, téléconseiller-ère, téléopérateur-trice, conseiller-ère client à distance, chargé-e d'assistance, téléacteur-trice, téléprospecteur-trice, technicien-ne de la vente à distance de niveau expert, Animateur-trice commercial-e site e-commerce, assistant-e responsable e-commerce, commercial-e e-commerce, commercial-e web-e-commerce Marchandiseur, chef-fe de secteur, e-marchandiseur Animateur-trice réseau, animateur-trice des ventes Conseiller, vendeur-euse à domicile, représentant-e, ambassadeur-ric</p> <p><b>POURSUITE DE PARCOURS :</b> Licence professionnelle domaine commercial ou en Licence LMD ou Ecole de commerce ou de gestion</p> <p><b>VOIR PLUS ...</b> <a href="https://www.onisep.fr/Ressources/Univers-Formation/Formations/Post-bac/bts-negociation-et-digitalisation-de-la-relation-client">https://www.onisep.fr/Ressources/Univers-Formation/Formations/Post-bac/bts-negociation-et-digitalisation-de-la-relation-client</a> Témoignages - Exemples de formations possibles - Articles - Accès au Guide des métiers</p>

<b>CONTACTS ET RENSEIGNEMENTS :</b>	
<p><b>SITE DE FORMATION :</b> Unité de Formation par Apprentissage (UFA)</p> <p><b>Lycée LUMINA SOPHIE</b></p> <p>Adresse : 1 RUE MON IDEAL – 97233 SCHOELCHER</p> <p>Téléphone : 0596</p> <p>Mail : <a href="mailto:ce.9720424D@ac-martinique.fr">ce.9720424D@ac-martinique.fr</a></p> <p><b>Contacts :</b></p> <p>Proviseur Lycée : <b>Valérie VOLBERG</b></p> <p>Directrice Déléguée à la Formation Professionnelle et Technologique (DDFPT) : <b>Mme Arlette DISY</b> (<a href="mailto:ddf-972424d@ac-martinique.fr">ddf-972424d@ac-martinique.fr</a>)</p>	<p><b>Centre de Formation Académique par l'Apprentissage (CF2AM)</b></p> <p>GIP-FCIP – 4, rue du Père DELAWARDE – Desrochers-97200 Fort-de-France</p> <p>Téléphone : 0596 64 83 83 Mail : <a href="mailto:cf2am@ac-martinique.fr">cf2am@ac-martinique.fr</a> - Site internet : <a href="http://cfa-academie-martinique.com">cfa-academie-martinique.com</a></p> <p><b>Contacts :</b></p> <p>Directrice : <b>Audrey BEAUBRUN</b></p> <p>Conseillère en Formation Continue : <b>Sylvie GAMESS</b></p> <p>Assistante administrative et financière : <b>Maelle VOLTINE</b></p> <p>Coordinatrice pédagogique : <b>Marie-Line RANGUIN</b></p>