

BTS NDRC (Négociation Digitalisation de la Relation Client) en apprentissage

ORGANISATION DE LA FORMATION

OBJECTIFS

La formation a pour objectif d'apporter les compétences nécessaires aux pratiques professionnelles des techniciens supérieurs NDRC.

Ce technicien est un commercial généraliste, capable d'exercer en autonomie 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) et dans toute sa complexité.

Dans le cadre d'une stratégie omnicanale, il sait gérer de multiples points de contact pour une plus grande proximité avec les clients.

Il possède une véritable culture numérique pour agir à tout moment et en tout lieu et investit les contenus commerciaux liés à l'usage des sites web, des applications et des réseaux sociaux.

En lien direct avec le client, il est un vecteur de communication externe et interne et intervient dans la chaîne de valeur de ses clients pour favoriser son développement.

CONTENU

Enseignement professionnel :

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 client 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 piloter un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe

Enseignement général :

Culture générale et expression

- Communiquer oralement
- S'informer, se documenter
- Appréhender un message
- Réaliser un message
- Apprécier un message ou une situation
- La langue à l'écrit

Communication en langues vivantes étrangères

- Anglais
- Espagnol

Culture économique, juridique et managériale

CONDITIONS D'ACCES

PUBLIC VISE

Salarié en contrat d'apprentissage

Formation accessible aux personnes en situation de handicap

PREREQUIS / EXPERIENCE

Être Titulaire du Bac Technologique STMG, d'un bac général, du bac pro commerce ou vente, du bac pro gestion/administration, AGORA

Dossier scolaire et commission de recrutement et entretien si besoin

MODALITES PEDAGOGIQUES

Formation en alternance 1 semaine en centre / 1 semaine en entreprise, parcours personnalisé, cours collectifs. Plateau technique équipé

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Epreuves en cours et en fin de formation

RESULTAT DE LA FORMATION

Passage du BTS NDRC, conformément au référentiel de certification

TARIF

Financement de la formation pris en charge par l'OPCO¹ de l'entreprise ou CNFPT²

INSERTION PROFESSIONNELLE

Exemples de professions : technico-commercial, animateur site e-commerce, chargé d'affaires ou de clientèle, vendeur, ...

POURSUITE D'ETUDES

Exemples de formations possibles : licences professionnelles du domaine commercial, Licence 3 en éco/gestion, école supérieure de commerce

INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES

CALENDRIER ET DUREE

Septembre 2024 à Juillet 2026

1 350 heures en centre sur 2 années scolaires

LIEU DE FORMATION

Lycée Technologique Val de Saône

220 chemin d'Arras

01600 TREVOUX

CONTACTS

Aurélie PASSOT, conseillère en formation GRETA CFA du Rhône

04 74 02 30 16 / E mail greta.rhone@ac-lyon.fr

<https://www1.ac-lyon.fr/greta/rhone>

Alain THETE, Directeur Délégué aux Formations

Lycée du Val de Saône à Trévoux

04 74 00 52 00 / Alain.thete@ac-lyon.fr

¹ Les Opérateurs de Compétences (OPCO), ont pour mission de financer l'apprentissage et d'accompagner les PME pour définir leurs besoins en formation

² Le Centre National de la fonction publique Territoriale (CNFPT)