

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



DOMAINE : Tertiaire

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

Domaines professionnels

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

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

Domaines généraux :

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 langue vivante étrangère

- Anglais

Culture économique, juridique et managériale

MODALITES PEDAGOGIQUES

Formation en alternance

Prise en compte des situations professionnelles vécues par les stagiaires dans leur entreprise.

RESULTAT DE LA FORMATION

Passage du BTS NDRC

Attestation d'acquis de formation

CONDITIONS D'ACCES

PUBLIC VISE

Salariés en contrat d'apprentissage et inscrit dans PARCOURSUP

PREREQUIS / EXPERIENCE

Titulaire du Bac Technologique STMG, d'un bac général, du bac pro commerce ou vente, du bac pro gestion/administration
Dossier scolaire et entretien

INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES

CALENDRIER ET DUREE

Septembre 2025 à août 2027

1 350 heures en centre sur 2 années scolaires

LIEU DE FORMATION

Lycée Technologique Val de Saône
220 chemin d'Arras
01600 TREVOUX

CONTACTS

- Patricia SEMAYNE, conseillère en formation continue

GRETA CFA du Rhône

Lycée Louis Armand à Villefranche-sur-Saône

Tél 04 74 02 30 16

greta.rhone@ac-lyon.fr

- Laury DELAGE, Directrice Déléguée aux Formations Professionnelles et Technologiques

Lycée du Val de Saône à Trévoux

Tél 04 74 00 52 00

Laury.delage@ac-lyon.fr