

# BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR BTS NDRC - Négociation et digitalisation de la Relation Client



Cette formation en alternance de 2 ans et de niveau 5 (Bac+2) vous forme dans les métiers du commerce et de la vente.

Vous mettez en œuvre une stratégie commerciale et marketing pour nouer une relation de proximité avec le client, gérez de multiples points de contact dans le cadre d'une stratégie omnicanale et accompagnez le client tout au long du processus commercial.

Vous assurez les fonctions de prospection de clientèle, de négociation-vente et d'animation de réseaux et maîtrisez la relation client omnicanale.

## Les métiers visés

Suite à l'obtention du BTS vous pourrez travailler comme :

- ✓ Commercial terrain ;
- ✓ Chargé d'affaires ou de clientèle ;
- ✓ Technico-commercial ;
- ✓ Conseiller client à distance ;
- ✓ Chargé d'assistance ;
- ✓ Animateur commercial site e-commerce ;
- ✓ Commercial e-commerce ;
- ✓ E-marchandiseur ;
- ✓ Animateur réseau ;
- ✓ Animateur des ventes ;

## SECTEURS D'ACTIVITES

Le titulaire du BTS NDRC peut exercer les secteurs suivants : artisanale, commerciale ou industrielle, associative, publique proposant des biens ou des prestations de services dès lors qu'une démarche commerciale est mise en œuvre.



### RYTHME D'ALTERNANCE

2 ans  
3 jours en entreprise ;  
2 jours en formation



### GROUPE

De 5 à 12 personnes



### DURÉE

1350 h sur 24 mois.  
Selon les modalités  
d'évaluation.



### LIEU

Sup'Alternance Provence  
55 avenue du 1<sup>er</sup> Mai  
04100 Manosque

## PRÉREQUIS

Pour intégrer le dispositif de formation :

Le BTS négociation et digitalisation de la relation client est accessible à tout titulaire d'un baccalauréat : 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 général.

Accès sur dossier tests et entretien.

Accès possible avec toute certification de niveau RNCP de niv 4 à la suite de l'entretien de recrutement.

## PREREQUIS RELATIONNEL

Dynamisme ; capacité d'organisation ; adaptabilité ; compétences relationnelles ; capacité d'écoute ; persuasive ; sens du challenge ; aisance à l'oral ; présentation soignée ; maîtrise de l'informatique ; connaissance des outils de marketing direct.

## PUBLIC VISÉ

Personnes éligibles aux contrats d'alternance :

- Contrat d'apprentissage (max 29 ans ou RQTH, autres cas selon réglementation)
- Contrat de Professionnalisation (inscrits Pole Emploi)
- Salariés en Pro-A
- Personnes en reconversion (nous consulter)

## DÉLAIS D'ACCÈS

- A partir de 90 jours avant le début de formation
- Entrée possible de septembre à décembre.
- Nous consulter pour les prochaines dates de session.

## MODALITÉ D'ACCÈS

- Entretien de recrutement
- Test de positionnement
- Étude personnalisée du dossier candidat – CV, lettre de motivation, expériences professionnelles et personnelles.

## TARIFS

**Formation gratuite** en apprentissage avec rémunération de l'apprenant en contrat d'apprentissage ou en contrat de professionnalisation

Prise en charge possible suivant les modalités d'accès à la formation et le profil de l'apprenant/ apprenante

Une prise en charge partielle des frais annexes de type repas, nuitée, premier équipement peut être sollicitée auprès de l'OPCO dans le cadre d'un contrat d'apprentissage ;

Nous consulter.

## MODALITÉS PEDAGOGIQUES

Synchrone : Cette synchronicité de l'apprentissage facilite l'interactivité, les participants à la formation peuvent directement poser leurs questions au formateur ou échanger avec les autres apprenants.

Présentiel

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES MOBILISÉES

Une méthode pédagogique qui s'adapte au contexte, au public. Elle se nourrit de pratiques existantes, mais elle est également unique. La méthode active est déployée en s'appuyant sur des actions à réaliser pour en tirer une expérience, un apprentissage.

## MOYENS PEDAGOGIQUES

Rythme alterné en centre de formation et entreprise ;

- Positionnement et restitution au Maître d'Apprentissage ;
- Rencontre Maître d'Apprentissage/Formateur référent/Représentant légal ;
- Livret de suivi en entreprise et d'apprentissage ;
- Visite en entreprise
- Séances de tutorat/accompagnement individualisé
- Réunions pédagogiques ;
- Formation en présentiel
- Équipe pédagogique pluridisciplinaire disposant de nombreuses années d'expériences dans le métier et dans la formation professionnelle ;
- Formation appliquée par une pédagogie active, capitalisation sur les périodes en entreprise et complément en centre de formation, pédagogie par objectif ;
- Travaux de groupes, exposés, mises en situations, vidéo, visites d'entreprises.

- Émargements des stagiaires par demi-journée et questionnaire de satisfaction
- Évaluation par l'entreprise
- Mémoire / soutenance

Livret d'apprentissage et de suivi en entreprise

Visite en entreprise

## OUTILS PEDAGOGIQUES

Tableau blanc, vidéoprojecteur, salle de classe, vidéos, tableau interactif.

## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

À l'issue de cette formation, l'apprenant sera en capacité de :

- Relation client et négociation-vente ;
- Relation client à distance et digitalisation ;
- Relation client et animation de réseaux ;
- Appréhender et réaliser un message écrit ;
- Communiquer oralement ;
- Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée.

## CONTENU DE LA FORMATION

U1 – Culture générale et expression

U2 – Communication en langue vivante étrangère 1

U3 – Culture économique, juridique et managériale

U4 – Relation client et négociation vente

U5 – Relation client à distance et digitalisation

U6- Relation client et animation de réseaux

RNCP34030BC01 - 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

RNCP34030BC02 - Relation client à distance et digitalisation

- Établir des liens entre les évolutions socio-économiques ou juridiques et l'activité touristique
- Maîtriser la relation omnicanale
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client en e-commerce

RNCP34030BC03 - Relation client et animation de réseaux

- Assurer une veille informationnelle

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

RNCP34030BC04 - 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

RNCP34030BC05 - Communiquer oralement

- S'adapter à la situation
- Organiser un message oral

RNCP34030BC06 - 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

## MODALITÉ D'ÉVALUATION ET DE SUIVI

Modalité d'évaluation BTS national à l'issue des deux ans.

Afin d'assurer l'acquisition des compétences nous mettons en place un système d'évaluation qui inclut des contrôles continus, des BTS blancs et une préparation aux oraux.

L'école intègre une équipe pédagogique issue du monde professionnel qui fait le lien indispensable entre les exigences des entreprises et les méthodes et objectifs pédagogiques imposés par cette formation

Consultez les modalités d'évaluation sur : <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38368/>

## PASSERELLES

Pas de diplôme passerelle.

## ÉQUIVALENCES

Aucune.

## VALIDATION PAR BLOCS

Le référentiel d'évaluation est organisé en unités constitutives d'un ensemble de compétences et connaissances cohérent au regard de la finalité du diplôme. Il peut comporter des unités dont l'obtention est facultative. Chaque unité correspond à un bloc de compétences et à une épreuve.

Le diplôme est obtenu par l'obtention d'une note moyenne supérieure à 10/20 à l'ensemble des épreuves. Le candidat ayant déjà validé des blocs de compétences peut être dispensé des épreuves correspondantes.

## POURSUITE D'ÉTUDES

**Au sein de notre établissement :**

- BACHELOR - Responsable Développement Commercial
- BACHELOR - Chargé de clientèle particuliers et professionnels en banque et assurance

**En dehors :**

Le BTS a pour objectif l'insertion professionnelle mais avec un très bon dossier ou une mention à l'examen, une poursuite d'études est envisageable en licence professionnelle du domaine commercial, en licence LMD (L3 en économie-gestion ou en sciences de gestion), en école supérieure de commerce ou de gestion ou en école spécialisée (écoles du réseau EGC, formations Négoventis etc.) par le biais des admissions parallèles.

## INTERVENANTS

L'école intègre une équipe pédagogique issue du monde professionnel qui fait le lien indispensable entre les exigences des entreprises et les méthodes et objectifs pédagogiques imposés par cette formation.

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Notre structure s'est engagée dans la mise en œuvre d'une politique d'accueil et d'inclusion des personnes en situation de handicap en formation.

Vous êtes en situation de handicap merci de contacter notre référent handicap : [referenthandicap@digne.cci.fr](mailto:referenthandicap@digne.cci.fr)

## MIXITÉ

Toutes nos formations sont accessibles à tous et toutes, sans discrimination de sexe ou d'origine.

## LIEU DE FORMATION



### Sup'Alternance Provence

55 Av. du 1er Mai

04100 Manosque

Google Map : <https://g.page/sup-alternance-provence>

## LIBELLÉ EXACTE DE LA CERTIFICATION

Négociation et digitalisation de la relation client

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38368/>

Certification de niv 5 RNCP, permet d'obtenir **120 crédits ECTS**.

## CODE RNCP

RNCP38368

## NOM DU CERTIFICATEUR

MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE

## DATE D'ENREGISTREMENT DE LA CERTIFICATION

01-01-2024

## INDICATEURS DE RESULTATS DE CETTE FORMATION

Consulter nos indicateurs sur notre site internet :



## PERSONNE À CONTACTER

Cyrille DAVENET - Chargé des relations entreprises

[c.davenet@digne.cci.fr](mailto:c.davenet@digne.cci.fr)

06 89 34 76 52