

Niveau 5

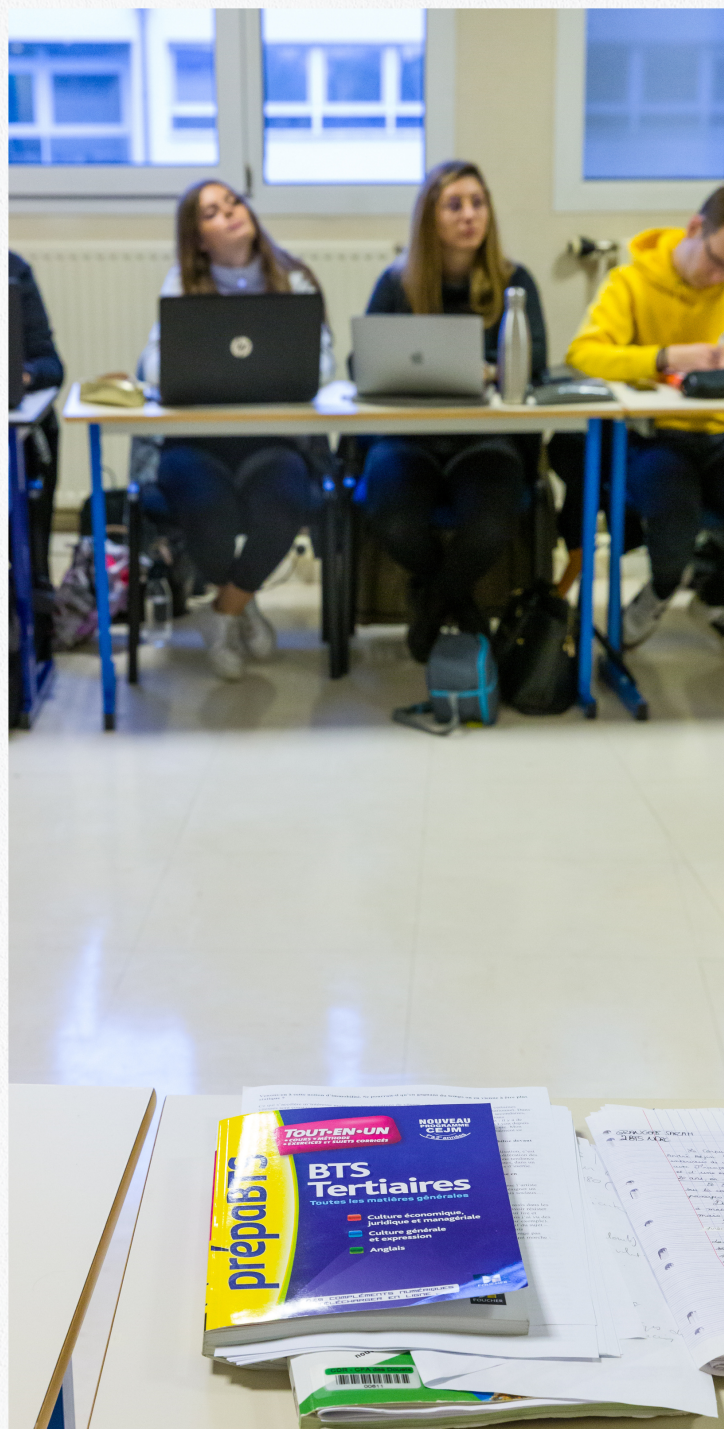
BTS - NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT (NDRC)

CODE DIPLÔME 32031212 - CODE RNCP 38368

CERTIFICATEUR : Education Nationale - ENREGISTREMENT DE LA CERTIFICATION : 01/09/2018

OBJECTIFS DE FORMATION

Le titulaire du BTS Négociation et digitalisation de la relation client (NDRC) est un commercial généraliste qui met en œuvre une stratégie commerciale et marketing afin de nouer une relation de proximité avec le client. Il gère de multiples points de contacts dans le cadre d'une stratégie omnicanale. Il possède une solide culture numérique. Il accompagne le client tout au long du processus commercial et intervient avant, pendant et après l'achat. En lien direct avec le client, le titulaire du BTS NDRC est un vecteur de communication interne et externe. Il intervient également dans la chaîne de valeur de ses clients pour favoriser leur développement. Dans une constante relation client, il assure les fonctions de prospection de clientèle, de négociation-vente et d'animation de réseaux. Il maîtrise la relation client omnicanale et développe la relation client en e-commerce. Il développe et pilote un réseau de partenaires et anime un réseau de vente directe.



PUBLICS CONCERNÉS

- Tout public de + de 16 ans - dès 15 ans après la 3ème
- Salarié(e)
- Demandeur(euse) d'emploi
- Autre : nous consulter.

MODALITÉS DE FORMATION

- Contrat d'apprentissage (jusqu'à 29 ans révolus)
 - Contrat de professionnalisation
 - Ordinateur portable indispensable
 - Autre : nous consulter
- Pas de limite d'âge pour les personnes en situation de handicap.

MODALITÉS D'INSCRIPTION

- Préinscription obligatoire : www.cite-formationen-tours.fr
- Dans la limite des places disponibles
- Validation du projet de formation par un conseiller

PRÉREQUIS

- Bac ou Niveau Bac : Généraux, Technologiques ou Professionnels

DURÉE

- En 2 ans : 1400 heures
- Adaptation possible de la durée de formation

ALTERNANCE

40 semaines de formation réparties sur 2 ans

TAUX D'OBTENTION

Tous nos indicateurs de résultats sont consultables sur notre site internet



ACCESSIBILITÉ PERSONNE HANDICAPÉE

Pour toute question relative à l'accueil de personne en situation de handicap, contacter la référente handicap de la Cité des Formations : referent.handicap@citeformations.com

PROGRAMME DE FORMATION

MODULES D'ENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

- Culture générale et expression
- Anglais

MODULES D'ACCUEIL

- Ateliers d'intégration
- Ateliers numériques

MODULES PROFESSIONNELS

- Relation client et animation de réseaux
- Relation client à distance et digitalisation
- Ateliers de professionnalisation
- Culture économique, juridique et managériale
- Relation client et négociation-vente

COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES VISÉES

- Cibler et prospecter la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un évènement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale
- Maîtriser la relation omnicanale
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client en e-commerce
- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- Développer et animer un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe
- Cours en présentiel
- Activités en distanciel
- Démarche de projet

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Cours en présentiel
- Activités en distanciel
- Démarche de projet

MODALITÉS D'ACCOMPAGNEMENT

- Suivi collectif régulier
- Suivi individuel du parcours : accompagnateur individuel de parcours, entretiens, visites, médiation en entreprise...

MODALITÉS D'ÉVALUATIONS/REMEDIATION

- Évaluations tout au long de la formation
- Examens blancs / Remédiation

FINANCEMENT DE LA FORMATION

- Prix indicatif : prise en charge par l'OPCO de référence
- Autres : nous consulter

MODALITÉS DE CERTIFICATION

- Épreuves certificatives ponctuelles organisées par l'Éducation Nationale

POURSUITE D'ÉTUDES :

- Licence Professionnelle, Bachelor, École de Commerce

DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS :

- Chargé(e) de clientèle, commercial(e) sédentaire, commercial(e) terrain, animateur(trice) des ventes, commercial(e) 3.0, conseiller(e) clientèle à distance

VALEURS AJOUTÉES DE L'ÉTABLISSEMENT

- Expertise de l'apprentissage : plus de 50 ans d'expérience au service de l'apprenant et des entreprises partenaires
- Pratiques pédagogiques et équipements innovants
- Individualisation, suivi du parcours et médiation
- Aide à la recherche d'entreprise
- Accompagnement des publics fragilisés
- Centre de formation à dimension européenne (possibilité de mobilité européenne)
- Plateaux techniques modernes, actualisés
- Espaces de vie pour les apprenants
- Hébergement et restauration sur site