

# PROGRAMME DE FORMATION

## Alternance

---

### NOM DU PROGRAMME :

## BTS Négociation et digitalisation de la relation client (NDRC)

### NIVEAU :

Bac+2

#### SOMMAIRE DU PROGRAMME DE FORMATION DÉTAILLÉ

I. Objectifs .....	2
II. Public concerné.....	2
III. Prérequis .....	2
IV. Modalités et outils pédagogiques .....	2
V. Caractéristiques .....	2
VI. Durée .....	3
VII. Dates.....	3
VIII. Programme.....	3
IX. Conditions d'apprentissage .....	5
X. Modalités d'évaluation des acquis .....	5
XI. Sanction visée.....	5
XII. Débouchés - suite de parcours - équivalences - passerelles.....	6
XIII. Indicateurs de résultats .....	6
XIV. Matériel stagiaire nécessaire .....	7
XV. Délai d'accès.....	7
XVI. Accessibilité.....	7
XVII. Tarif.....	7

## I. OBJECTIFS

Le technicien supérieur NDRC est un commercial généraliste, capable d'exercer 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.

Au terme de la formation, l'apprenant doit être capable de :

- Cibler et prospecter la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un événement 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

## II. PUBLIC CONCERNÉ

Les publics concernés sont :

- Jeunes en poursuite d'études post Baccalauréat
- Etudiants
- Salariés
- Demandeurs d'emploi

Formation particulièrement adaptée, entre autres, pour des postes de :

Représentant, commercial terrain, négociateur, délégué commercial, conseiller commercial, chargé d'affaires ou de clientèle, technico-commercial, télévendeur, téléconseiller, téléopérateur, conseiller client à distance, conseiller clientèle, technicien de la vente à distance, animateur commercial site e-commerce.

## III. PRÉREQUIS

Les prérequis nécessaires pour bénéficier de la formation sont :

- Être titulaire du baccalauréat ou d'une certification de niveau IV
- Les candidats doivent avoir un intérêt pour le commerce, le contact client et la vente de produits ou de services.

## IV. MODALITÉS ET OUTILS PEDAGOGIQUES

Les modalités de suivi de la formation sont :

- Présentiel et distanciel

Les techniques pédagogiques employées sont :

- Méthode pédagogique inductive et déductive

## V. CARACTÉRISTIQUES

Formation diplômante :

- DIPLÔME d'Etat délivré par le ministère de l'Enseignement supérieur niveau 5 inscrit au RNCP N° code 38368.
- European Credit Transfer and Accumulation System 120 ECTS
- 310 : Spécialités plurivalentes des échanges et de la gestion
  - 312 : Commerce, vente
- Codes ROME N° code D1402
- Formacode N° 34040, 34561, 34076
- Certificateur : MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE
- Date d'échéance de l'enregistrement : 31-12-2028

## VI. DURÉE

La formation se déroule sur une durée de 22 à 24 mois, pour une moyenne de 1 352 heures

Le rythme de l'alternance est entre 2 et 2.5 jours en formation par semaine, et le reste du temps en entreprise.

## VII. DATES

Dates d'inscription : de février à octobre de chaque année

Dates de formation : à partir de septembre jusqu'en juin (2ans plus tard)

Date d'examen : date à définir (mai / juin à la fin de la deuxième année)

## VIII. PROGRAMME

### **BLOC DE COMPETENCES 1 : RNCP38368BC01 - Relation client et négociation-vente**

#### **Objectifs de formation :**

- Cibler et prospector la clientèle,
- Négocier et accompagner la relation client,
- Organiser et animer un événement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale.

### **BLOC DE COMPETENCES 2 : RNCP38368BC02 - Relation client à distance et digitalisation**

#### **Objectifs de formation :**

- Maîtriser la relation omnicanale,
- Animer la relation client digitale,
- Développer la relation client en e-commerce,
- Evaluer l'action commerciale.

### **BLOC DE COMPETENCES 3 : RNCP38368BC03 - Relation client et animation de réseaux**

#### **Objectifs de formation :**

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

## **BLOC DE COMPETENCES 5 (U1) : RNCP34031BC05 DEVELOPPEMENT CULTURE GENERALE ET EXPRESSION**

### **Objectifs de formation :**

- Appréhender et réaliser un message écrit, en respectant les contraintes de la langue écrite et en sachant synthétiser des informations,
- S'adapter à une situation de communication,
- Communiquer et argumenter en s'appuyant sur des documents,
- Organiser un message oral.

## **BLOC DE COMPETENCES 6 (U3) : RNCP34031BC06 DEVELOPPEMENT D'UNE CULTURE ECONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGERIALE**

### **Objectifs de formation :**

- Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée,
- Exploiter une base documentaire économique, juridique et managériale,
- Proposer des solutions argumentées en mobilisant des notions économiques, juridiques ou managériales et les méthodologies adaptées aux situations proposées,
- Etablir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique,
- Prendre des décisions opérationnelles intégrant les dimensions économiques, juridiques et managériales,
- Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée.

## **LA COMMUNICATION EN LANGUE ETRANGERE (U21 U22)**

### **Objectifs de formation :**

Niveau B2

- Comprendre l'anglais et s'exprimer à l'écrit et à l'oral de manière pertinente et intelligible,
- Adopter une prononciation claire et une intonation pertinente,
- Mobiliser une gamme de langue étendue,
- Exploiter des textes abordant des problématiques commerciales et en restituer les contenus.

## **IX. CONDITIONS D'APPRENTISSAGE**

Dispositif de type : inter entreprise

Pour d'autres modalités, merci de contacter les équipes ACF.

En groupe de 25 stagiaires maximum.

## **X. MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Les modalités d'évaluation des acquis de l'apprenant sont :

- Evaluation en cours de formation (ECF)

Présentation à l'examen du diplôme visé : BTS NDRC (Négociation et digitalisation de la relation client)

## **XI. SANCTION VISÉE**

Formation diplômante :

Type de sanction :

- Validation du diplôme BTS MCO (Management Commercial Opérationnel) (niveau 5)

#### Modalités de passage :

Matières générales	Épreuves	COEF
Culture générale et expression	Écrite (3h)	3
Langue vivante étrangère	Écrite (1h)	3
Culture économique, juridique et managériale	Écrite (4h)	3
Matières professionnelles	Épreuves	COEF
Relation client et négociation vente	Orale (1h40)	5
Relation client à distance et digitalisation	Écrite (3h), Pratique (40min)	4
Relation client et animation de réseaux	Orale (40min)	3

Pour plus de renseignements, se référer au référentiel, de certification du BTS NDRC, des activités professionnelles définies en Annexes : I. a, I. b, II. A, II. B, de l'arrêté du 15/10/2018, portant définition et fixant les conditions de délivrance du BTS NDRC.

#### Modalités de validation du BTS NDRC :

Le référentiel de certification du BTS est organisé en unités constituées d'un ensemble, cohérent au regard de la finalité du diplôme, de capacités, savoir-faire, compétences et savoirs. Une unité correspond à un bloc de compétences mentionné au 1° du II de l'article L. 6323-6 du code du travail. Le diplôme est ainsi composé de plusieurs blocs de compétences. La validation du diplôme de BTS s'obtient par une note moyenne minimale pour l'ensemble des blocs des compétences de 10/20 (210points) lors de l'examen final ponctuel.

La validation de blocs de compétences se fait dès lors d'obtention d'une note égale ou supérieure à 10/20. En deçà de 10/20, le bloc de compétences n'est pas validé.

A réception des notes du diplôme, le candidat titulaire reçoit une attestation délivrée par le recteur reconnaissant le bénéfice des blocs de compétences validés. Ce bénéfice des acquis a une durée de 5 ans, sous réserve du maintien de ces blocs de compétences dans le règlement d'examen, suivant la correspondance entre anciennes et nouvelles sessions d'examen.

Pour plus d'informations n'hésitez pas à consulter la Fiche RNCP de France Compétences : <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38368/>

## XII. DÉBOUCHÉS - SUITE DE PARCOURS - EQUIVALENCES - PASSERELLES

### Débouchés :

A l'issue de cette formation, et suivant l'entreprise dans laquelle l'apprenant travaillera, il est possible d'évoluer vers des postes du type :

- Conseiller(ère) de vente et de services, vendeur(se) conseil, vendeur(se) ou conseiller(ère) e-commerce, chargé(e) de clientèle, chargé(e) du service client, marchandiseur(se), manager adjoint(e), manager d'une unité commerciale de proximité.

#### **Suite de parcours :**

A la suite de cette formation, une poursuite d'étude sur un niveau de qualification supérieur ou transverse dans le domaine est possible : de niveau type Bachelor (Bac + 3)

#### **Equivalences :**

A date, il n'existe pas de d'équivalence propre au BTS NDRC.

#### **Passerelles :**

Il n'existe actuellement pas de passerelle vis-à-vis du BTS NDRC.

Pour davantage d'informations concernant la poursuite d'études ou passerelles au niveau national, vous pouvez vous diriger vers un CEP (Conseil en Evolution Professionnelle) [www.mon-cep.org](http://www.mon-cep.org)

### **XIII. INDICATEURS DE RÉSULTATS**

Pour plus d'informations concernant les indicateurs de résultats, les équipes d'ACF sont à votre disposition pour vous partager les données chiffrées.

### **XIV. MATÉRIEL STAGIAIRE NECESSAIRE**

Matériel pour la formation en présentiel :

- De quoi prendre des notes (cahier, stylo, etc.)

Matériel pour la formation en distanciel :

- PC, casque, connexion Internet

### **XV. DÉLAI D'ACCÈS**

Durée estimée entre la demande du bénéficiaire et le début de la prestation : entre juillet et octobre de chaque année.

### **XVI. ACCESSIBILITÉ**

Pour des informations détaillées concernant les conditions d'accueil et d'accès des publics en situation de handicap (locaux, adaptation des moyens de la prestation), merci de consulter directement les équipes ACF.

### **XVII. TARIF**

Pour l'alternance :

- Pour l'apprenant(e) : la formation est financée par l'OPCO dont relève l'entreprise au sein de laquelle l'apprenant.e suivra son alternance
- Pour l'entreprise : ACF s'engage à respecter les tarifs de France Compétences, donc il n'y a pas de reste à charge à payer
- Le tarif inclut la présentation à la session d'examen.

Dernière mise à jour : 23/11/2024