

PROGRAMME DE FORMATION

en alternance



BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Diplôme

BTS NDRC (BAC+2)

Durée

24 mois
1352 heures

Rentrée

Juillet à septembre

Rythme

3 jours en entreprise
2 jours en formation

ACF

ALTERNANCE
CONSEIL &
FORMATION

SOMMAIRE

1. PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- 1.1 Objectifs
- 1.2 Public concerné & prérequis
- 1.3 Caractéristiques de la formation (diplôme, RNCP, certification)

2. ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

- 2.1 Modalités & outils pédagogiques
- 2.2 Durée, dates & rythme de l'alternance
- 2.3 Conditions d'apprentissage (présentiel/distanciel, taille des groupes)
- 2.4 Matériel nécessaire

3. PROGRAMME DÉTAILLÉ

- 3.1 Blocs de compétences & objectifs
- 3.2 Option entrepreneuriat
- 3.3 Communication en langue étrangère

4. ÉVALUATIONS & CERTIFICATION

- 4.1 Modalités d'évaluation des acquis
- 4.2 Sanction visée (diplôme, blocs de compétences)

5. DÉBOUCHÉS ET POURSUITES D'ÉTUDES

- 5.1 Insertion professionnelle
- 5.2 Suites de parcours & passerelles

6. MODALITÉS PRATIQUES & ENGAGEMENTS

- 6.1 Indicateurs de résultats
- 6.2 Délai d'accès & calendrier
- 6.3 Accessibilité (publics en situation de handicap)
- 6.4 Tarif & financement

1. PRÉSENTATION DE LA FORMATION

1.1 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 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

1.2 PUBLIC CONCERNÉ & PRÉREQUIS

Les publics concernés sont :

- Salariés
- Demandeurs d'emploi
- Étudiants

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

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

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.

1. PRÉSENTATION DE LA FORMATION

1.3 CARACTÉRISTIQUES DE LA FORMATION (DIPLÔME, RNCP, CERTIFICATION)

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 : MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE
- Date d'échéance de l'enregistrement : 31-12-2028

2. ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

2.1 MODALITÉS & OUTILS PÉDAGOGIQUES

Les modalités de suivi de la formation sont :

- Présentiel et distanciel

Les techniques pédagogiques employées sont :

- Méthode pédagogique inductive et déductive

2.2 DURÉE, DATES & RYTHME DE L'ALTERNANCE

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.

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

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

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

2.3 CONDITIONS D'APPRENTISSAGE (PRÉSENTIEL/DISTANCIEL, TAILLE DES GROUPES)

Dispositif de type :

inter entreprise

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

En groupe de 25 stagiaires maximum.

2.4 MATÉRIEL NÉCESSAIRE

Matériel pour la formation en présentiel :

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

Matériel pour la formation en distanciel :

- PC, casque, connexion Internet

3. PROGRAMME DÉTAILLÉ

BLOC 1: Relation client négociation - vente

- ↳ Cibler et proscrire la clientèle (BtoB, BtoC, BtoG).
- ↳ Négocier et accompagner la relation client sur la durée.
- ↳ Organiser et animer des événements commerciaux.
- ↳ Exploiter et mutualiser l'information commerciale pour piloter l'activité.

BLOC 2: Relation client à distance et digitalisation

- ↳ Maîtriser la relation omnicanale (présentiel, téléphone, web, réseaux sociaux...).
- ↳ Animer la relation client digitale au quotidien.
- ↳ Développer la relation client en e-commerce.
- ↳ Évaluer l'action commerciale et proposer des actions correctives.

BLOC 3: Relation client et animation de réseaux

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

BLOC 4: Culture générale et expression

- ↳ Produire et comprendre des messages écrits en respectant les contraintes de la langue.
- ↳ Synthétiser des informations issues de documents variés.
- ↳ Communiquer et argumenter à l'écrit comme à l'oral à partir de supports.
- ↳ Organiser un message oral clair et structuré.

3. PROGRAMME DÉTAILLÉ

BLOC 5: Culture économique, juridique et managériale

- ↳ Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée.
- ↳ Exploiter une base documentaire économique, juridique et managériale.
- ↳ Proposer des solutions argumentées adaptées aux enjeux de l'entreprise.
- ↳ Établir un diagnostic pour préparer la décision stratégique.
- ↳ Prendre des décisions opérationnelles intégrant les dimensions économiques, juridiques et managériales.
- ↳ Présenter analyses et préconisations de manière cohérente et structurée.

BLOC 6: Communication en langue étrangère

- ↳ Comprendre et s'exprimer à l'écrit et à l'oral dans des situations professionnelles.
- ↳ Adopter une prononciation claire et une intonation pertinente.
- ↳ Mobiliser un lexique large et adapté au contexte commercial.
- ↳ Exploiter des textes à dimension commerciale et en restituer les idées essentielles.

4. ÉVALUATIONS & CERTIFICATION

4.1 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)

4.2 SANCTION VISÉE (DIPLÔME, BLOCS DE COMPÉTENCES)

Formation diplômante :

Type de sanction :

- Validation du diplôme BTS NDRC (Négociation et digitalisation de la relation client) (niveau 5)

Modalités de passage :

Matières générales	Coeff	Forme	Durée
Culture générale et expression	3	écrite	3H
Langue vivante étrangère	3	écrite	1H
Culture économique, juridique et managériale	3	écrite	4H
Matières professionnelles			
Relation client et négociation vente	5	orale	1H40
Relation client à distance et digitalisation	4	écrite pratique	3H 40 min
Relation client et animation de réseaux	3	orale	40 min

4. ÉVALUATIONS & CERTIFICATION

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^o 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 (210 points) 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/>

5. DÉBOUCHÉS ET POURSUITES D'ÉTUDES

5.1 INSERTION PROFESSIONNELLE

Débouchés :

À 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.

Équivalences :

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

5.2 SUITES DE PARCOURS & PASSERELLES

Suite de parcours :

À 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)

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

6. MODALITÉS PRATIQUES & ENGAGEMENTS

6.1 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.

6.2 DÉLAI D'ACCÈS & CALENDRIER

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

6.3 ACCESSIBILITÉ (PUBLICS EN SITUATION DE HANDICAP)

PPour 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.

6.4 TARIF & FINANCEMENT

Pour l'alternance :

- Pour l'apprentant(e) : la formation est financée par l'OPCO dont relève l'entreprise au sein de laquelle l'apprentant.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.



ALTERNANCE
CONSEIL &
FORMATION

NOUS CONTACTER

ACF Alternance Conseil Formation

contact.acf@bordeauxformation.com

05 56 33 81 61

125 rue Georges Bonnac, 33000 Bordeaux

