

Programme de formation par alternance BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client BTS NDRC

Le **BTS NDRC Négociation et Digitalisation de la Relation Client** s'effectue en deux ans après le bac. C'est un diplôme de niveau bac + 2 qui se prépare en formation par alternance à la MFR du Blayais. C'est un diplôme de niveau III délivré par le Ministère de l'Education Nationale, de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche.

PUBLIC VISE

Le **BTS NDRC** est accessible à tout titulaire d'un baccalauréat : bac STMG, bac pro commerce, bac pro vente (prospection, négociation, suivi de clientèle), bac général et un titre de même niveau. L'admission se fait sur entretien de motivation avec la directrice de la MFR ou le responsable de formation.

Le **BTS NDRC** est un **Bac+2 reconnu par l'Etat**.

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. Il porte les valeurs et la culture de l'organisation pour son propre compte ou celui d'un commanditaire. Il est capable de s'adapter aux exigences de son activité et réalise ses missions dans le respect des règles éthiques et déontologiques. 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.

Activités visées :

- Mise en œuvre d'une stratégie commerciale et marketing
- Création de relations commerciales de proximité avec un client
- Gestion de multiples points de contact d'une relation omnicanale
- Actions de communication internes et externes
- Fonctions de prospection clientèle, négociation-vente et d'animation de réseaux
- Développement de la relation client en e-commerce
- Développement et pilotage d'un réseau de partenaires
- Animation d'un réseau de vente directe
- Veille au respect des règles éthiques et déontologiques

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

A l'issue de la formation, l'apprenant devra 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



MFR-CFA DU BLAYAIS /SUP'MFR DU BLAYAIS-CAMPUS DE LA FORMATION

4 Impasse du Merle – Frédignac – 33390 St Martin Lacaussade - Tel : 05 57 42 65 15
Mail : mfr.blaye@mfr.asso.fr Site : www.mfrblaye.fr

ERASMUS+MFR,
L'ADDITION GAGNANTE
POUR TES ÉTUDES!

Erasmus + MFR
CAMPUS DE LA FORMATION

- Développer et animer un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe
- 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
- S'adapter une situation d'échange
- Organiser un message oral
- 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

CONTENU DE LA FORMATION

Module 1 : 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

Module 2 : Relation client à distance

- ✓ Maîtriser la relation omnicanale
- ✓ Animer la relation client digitale
- ✓ Développer la relation client en e-commerce

Module 3 : Relation client et animation de réseaux

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

Module 4 : Culture générale et expression

- ✓ Respecter les contraintes de la langue écrite
- ✓ Synthétiser des informations
- ✓ Répondre de façon argumentée çà une question posée en relation avec les documents proposés en lecture
- ✓ S'adapter à la situation
- ✓ Organiser un message oral

Module 5 : Communication en langue vivante étrangère (anglais)

- ✓ Compréhension de documents écrits
- ✓ Production écrite
- ✓ Compréhension de l'oral
- ✓ Production et interactions orales

Module 6 : Développement personnel et Professionnel

- ✓ Ateliers communication orale et certification Voltaire
- ✓ Atelier développement personnel (confiance en soi, estime de soi)

La formation fait appel des apports théoriques, pratiques de l'outil informatique, explicitation de l'expérience, AFEST et situation pédagogique hybride.

MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES

La MFR est dotée de salle de cours équipée de tableau blanc interactif ou vidéoprojecteur interactif .

Salles informatiques équipées.

Documentations professionnelles.

Cours magistraux, jeux de rôle, conduite de projets, ateliers de cuisine pédagogique.

Visites pédagogiques.

Visites aux entreprises support de formation.



MFR-CFA DU BLAYAIS /SUP'MFR DU BLAYAIS-CAMPUS DE LA FORMATION

4 Impasse du Merle – Frédignac – 33390 St Martin Lacaussade - Tel : 05 57 42 65 15
Mail : mfr.blaye@mfr.asso.fr Site : www.mfrblaye.fr

ERASMUS+MFR,
L'ADDITION GAGNANTE
POUR TES ÉTUDES!

Erasmus + MFR
ÉCHANGES LES BÉNÉFICIAIRES

La formation associe solidairement l'établissement employeur à la construction des compétences professionnelles de chaque stagiaire. Suivi personnalisé en entreprise et centre de formation.

EVALUATION

Evaluation des acquisitions en cours de formation dans chaque module

Evaluation orale

Evaluation en milieu professionnel donnant lieu à une note pour l'obtention du diplôme

Préparation à l'examen via des entraînements réguliers (2 examens blancs écrits et oraux).

Un temps de synthèse et de régulation est prévu chaque mois entre le responsable de classe et le groupe

Un bilan intermédiaire et un bilan final sont organisés.

VALIDATION DE LA FORMATION

Les candidats sont présentés aux épreuves terminales du BTS NDRC.

Une attestation individuelle de fin de formation est remise à chaque stagiaire à l'issue de chacune des 2 années de formation.

QUALITE DES FORMATEURS

* Responsables de filière :

- Margot LASCELLES LLOYD ; Master 2 Dirigeant Opérationnel d'Entreprise option Digitalisation
- Ahmed SALIM ; DESS Economie

Cette formation est assurée par une équipe pédagogique permanente, dynamique et motivée, composée de formateurs certifiés à la dispense de la conduite des formations en alternance.

REFERENTS

Référent apprentissage : **Géraldine RETE**

Référent handicap : **Céline STEINDORF**

CONDITIONS D'ACCES DE LA FORMATION

Prérequis : avoir une bonne culture générale.

Cette filière s'adresse à des personnes capables d'un travail soutenu, régulier et soigné.

Les qualités indispensables sont :

Un sens de l'organisation, de la méthode et un esprit d'analyse et de synthèse.

Une curiosité et une ouverture d'esprit sur l'actualité quotidienne.

Du dynamisme et un sens de l'initiative.

Des qualités relationnelles, un esprit d'équipe et de la discrétion.

La maîtrise de l'expression écrite et orale.

MODALITES DE SELECTION ET D'INSCRIPTION

Curriculum vitae, lettre de motivation, photocopies des bulletins

Entretien de motivation

Dossier de candidature remis après l'entretien

ORGANISATION GENERALE, DUREE, DATES, LIEU

De 1100h à 1350h sur 2 ans en alternance selon un rythme : 1 semaine + 1 jour par semaine / mois en centre, 250h d'AFEST et le reste du temps en entreprise.

Le planning détaillé est remis aux stagiaires dès la première journée de portes ouvertes.

La formation comprend 16 semaines obligatoires en entreprise selon le statut du candidat.



MFR-CFA DU BLAYAIS /SUP'MFR DU BLAYAIS-CAMPUS DE LA FORMATION

4 Impasse du Merle – Frédignac – 33390 St Martin Lacaussade - Tel : 05 57 42 65 15
Mail : mfr.blaye@mfr.asso.fr Site : www.mfrblaye.fr

ERASMUS+MFR,
L'ADDITION GAGNANTE
POUR TES ÉTUDES!

Erasmus + MFR
EUROPEAN UNION

Les salariés en contrat ne sont pas concernés par ces modalités si la structure support d'emploi répond en tout point aux critères exigés dans le cadre du BTS.

La formation a lieu à la MFR du Blayais à Saint Martin Lacaussade selon un effectif minimum de 7 et maximum de 25 stagiaires.

SERVICES

Hébergement de type collectif sur demande et selon les disponibilités : 18 euros la nuitée
Restauration en self : 6,50 euros le repas complet

RENSEIGNEMENT ET INSCRIPTION

SUP'MFR – CAMPUS DE LA FORMATION
Mme Céline STEINDORF Assistante Formation
4 impasse du Merle-
33390 SAINT-MARTIN-LACAUSSADE

☎ 05.57.42.65.20
✉ mfrblaye.fc@wanadoo.fr
🌐 www.mfrblaye.fr



MFR-CFA DU BLAYAIS /SUP'MFR DU BLAYAIS-CAMPUS DE LA FORMATION

4 Impasse du Merle – Frédignac – 33390 St Martin Lacaussade - Tel : 05 57 42 65 15
Mail : mfr.blaye@mfr.asso.fr Site : www.mfrblaye.fr

ERASMUS+MFR,
L'ADDITION GAGNANTE
POUR TES ÉTUDES!

Erasmus + MFR
CHANGONS LES DESTINÉES