



MISE À JOUR : MARS 2024

## **BTS NDRC**

### **NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT**

**TAUX DE RÉUSSITE À  
L'EXAMEN 2023 : 22%**

**TAUX DE RÉUSSITE PAR VOIE  
DE L'APPRENTISSAGE A  
L'EXAMEN 2023 : 29%**

#### **LE MÉTIER**

Le titulaire du BTS est un commercial généraliste expert de la relation client considérée sous toutes ses formes (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité. Il communique et négocie avec les clients, exploite et partage les informations, organise et planifie l'activité, met en œuvre la politique commerciale. Il contribue ainsi à la croissance du chiffre d'affaires de l'entreprise. Pour mener à bien les missions qui lui sont confiées, il doit maîtriser les nouvelles technologies de l'information et de la communication (réseaux sociaux, forums, blogs,...).

#### **PUBLIC VISÉ**

- Personne souhaitant suivre une formation post-bac
- Personne en reconversion professionnelle
- Personne en reprise d'études
- Demandeur d'emploi
- Salarié

#### **PRÉ-REQUIS**

- Etre titulaire du baccalauréat et/ou expérience professionnelle dans la spécialité du BTS NDRC

#### **MODALITÉS D'ACCÈS**

- Sur RDV avec la Direction ou un membre de l'équipe pédagogique
- Remplir et retourner complet le dossier d'inscription
- Rentrée sous réserve de places disponibles jusqu'au 31 octobre 2024 (candidature hors-délai : RDV avec la Direction pour étude du dossier)
- Avoir obtenu son baccalauréat au démarrage de la formation
- Par voie de l'apprentissage : trouver un Maître d'Apprentissage et signer le contrat dans un délai de 3 mois après la rentrée

#### **DÉLAIS D'ACCÈS**

Réponse d'admissibilité immédiate à l'issue de l'entretien pour les financements personnels et le statut d'apprentis et au plus tard 48 H après acceptation du dossier par le financeur

#### **DURÉE**

- Formation en alternance : 24 mois
- Rythme prévisionnel : 1 jours en centre, 4 jours en entreprise et 1 semaine par mois en centre
- Formation théorique : De 1100 h à 1350 h selon le statut

## FINANCEMENT

- Contrat apprentissage, contrat de professionnalisation secteur privé : 8 500 €/ an (prise en charge par l'OPCO)
- Contrat apprentissage secteur public : 7 600 € /an (prise en charge par le CNFPT sous condition de recensement projet apprentissage par la structure)
- Autre type de financement : 7 000 €+ 100 € de frais d'inscription auxquels viennent se déduire les différentes prises en charge : CPF, CPF de transition, VAE, PRO A, Plan de Développement des Compétences, Cellule de reclassement. Contacter le secrétariat de la formation professionnelle pour un devis personnalisé
- Financement individuel : 3150 € + 100 € de frais d'inscription ( soit 8 500 €- 5 350 € de remise associative)

## HÉBERGEMENT / RESTAURATION

### Accueil en internat (pension complète) \*

Coût nuitée : 19,5 € - coût repas : 7 €

### Accueil en ½ pension\*

7 euros par repas

\* Secteur privé : aide de l'OPCO non déduite soit 3 euros par repas et 6 euros par nuit

## DÉBUT DE LA FORMATION

Rentrée prévisionnelle : fin août 2024

## LIEUX

- MFR-CFA du Blayais, 4 impasse du Merle, 33390 SAINT-MARTIN-LACAUSSADE
- Entreprise(s) d'alternance

## CONTENU DE LA FORMATION

### Bloc 1 : Relation client et négociation vente

- Cibler et prospecter la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un évènement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale

### Bloc 2 : Relation client à distance et digitalisation

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

### Bloc 3 : Relation client et animation de réseaux

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

### Bloc culture économique, juridique et managériale

- 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

### Action professionnelle

- Réalisation d'actions professionnelles : création d'une mini-entreprise (EPA), prospection et animation commerciale avec la création d'un Serious Game, action commerciale en partenariat avec une entreprise de vente directe...

### Bloc culture générale et expression

- 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
- Communiquer oralement : s'adapter à la situation, organiser un message oral

### Bloc communication en langue vivante étrangère

- Niveau B2 du CECRL pour l'activité langagière suivante : Compréhension de documents écrits
- Production et interactions orales

## COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

### Relation client/négociation vente

- Analyser un portefeuille clients
- Identifier des cibles de clientèle
- Mettre en œuvre et évaluer une démarche de prospection
- Développer des réseaux professionnels
- Négocier et vendre une solution adaptée au client
- Créer et maintenir une relation client durable
- Organiser et animer un évènement commercial
- Collaborer à l'interne en vue de développer l'expertise commerciale

### Relation client à distance et digitalisation

- Produire, publier et assurer la visibilité des contenus digitaux
- Impulser, entretenir et réguler une dynamique e-relationnelle
- Dynamiser un site e-commerce
- Faciliter et sécuriser la relation commerciale
- Diagnostiquer l'activité e-commerce

## Relation client et animation réseau

- Implanter et promouvoir l'offre chez les distributeurs
- Développer la présence dans le réseau de distributeurs
- Participer au développement d'un réseau de partenaires
- Mobiliser un réseau de partenaires et évaluer les performances
- Prospector, organiser des rencontres et vendre en réunion/
- Recruter et former des vendeurs à domicile indépendants
- Impulser une dynamique de réseau de vente directe

## STRUCTURES PROFESSIONNELLES (FORMATION PRATIQUE)

---

- Entreprises secteur du milieu bancaire/assurance
- Entreprises secteur de la distribution B/B et B/C
- Entreprises secteurs informatique, transport, réparation automobile, commerce de gros, production, sécurité, services, agence de communication...

## SECTEURS D'ACTIVITÉ

---

### Activité commerciale

- Prospecteur / téléprospecteur
- Promoteur / animateur des ventes
- Animateur réseau

### Relation client

- Vendeur
- Vendeur automobile
- Représentant
- Délégué / conseiller / attaché commercial
- Conseiller / chargé de clientèle
- Responsable de secteur
- Ingénieur commercial
- Courtier / Négociant

### Management d'équipe

- Chef
- Responsable des Ventes
- Superviseur Responsable d'équipe de prospection
- Responsable de secteur
- Assistant manager

## PASSERELLES ET DÉBOUCHÉS POSSIBLES

---

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 par le biais des admissions parallèles.

### EVOLUTION DE CARRIERE

Titre RNCP ICD certifié de niveau 6 « Responsable Commercial / Licence Professionnelle Management du Point de Vente. Les perspectives à 3/5 ans peuvent être : Superviseur, responsable d'équipe, chef de réseau, responsable e-commerce, animateur réseau.

Exemples code ROME, fiche métier : RNCP 34030 Code(s) NSF : 312 : Commerce, vente Formacode(s) :34040 : étude produit 34561 : force vente 34076 : gestion relation client 34052 : marketing

## LES + DE LA MFR DU BLAYAIS

---

### Accompagnement pédagogique :

Livret d'accompagnement individualisé de l'apprenant, suivi et accompagnement individualisé, BTS blancs pour se préparer à l'examen

### Apprentissage :

Le contrat d'apprentissage peut être signé à n'importe quel moment de l'année de formation avec un minimum restant de 25% de formation au CFA.. Un accompagnement à la recherche et à la signature du contrat pour les apprenants le souhaitant

### Erasmus :

Mobilité Erasmus + avec une immersion professionnelle à l'étranger (Europe et Monde, sous réserve de l'accord de l'employeur)

## MOYENS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

---

### La MFR est dotée des équipements suivants :

- Salles de cours équipées de tableau blanc interactif, vidéoprojecteur interactif
- Salles informatiques équipées
- Classes mobiles

Chaque séquence pédagogique s'appuie sur des cours magistraux, jeux de rôle, conduite de projets, semaine thématique, des visites pédagogiques, interventions. Les entreprises supports de formation sont visitées par le formateur qui accompagne l'apprenant. La formation associe solidairement l'établissement employeur à la construction des compétences professionnelles de chaque apprenant. Suivi personnalisé en entreprise et centre de formation.

## ÉVALUATION

Evaluation des acquisitions en cours de formation dans chaque module

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

Un temps de synthèse et de régulation est prévu chaque début et fin de période de formation à la MFR entre le responsable de classe et le groupe Un bilan intermédiaire et un bilan final sont organisés.

## VALIDATION DE LA FORMATION

Tous les candidats sont présentés aux épreuves terminales du BTS NDRC organisées dans un lycée déterminé par le rectorat sur convocation.

### RESPONSABLES DE LA FILIÈRE

**Melissa BAHEUX (diplôme niveau 6 : Ressources Humaines et Webmarketing) :**

melissa.baheux@mfr.asso.fr /05.57.42.65.15

### MONITEURS, ANIMATEURS ET INTERVENANTS

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. Co-construction et évolution des compétences professionnelles à acquérir grâce à un travail de co-pilotage avec les professionnels rattachés à la formation.

### RÉFÉRENTS

Référent handicap : Céline STEINDORF  
celine.steindorf@mfr.asso.fr

Référent apprentissage : Géraldine RÊTE  
geraldine.rete@mfr.asso.fr

Référent Mobilité : Catherine MARAN catherine.maran@mfr.asso.fr

### MEMO

www.mfrblaye.fr

mfr.blaye@mfr.asso.fr

### MFR DU BLAYAIS

4 Impasse du Merle,  
33390 Saint-Martin Lacaussade  
05 57 42 65 15

### ACCÈS

A10/RN 137  
Bac Blaye-Lamarque  
Bus TransGironde 201  
Parking

