



## BTS NDRC

Taux de réussite globale de l'établissement aux examens 2021 : 83%  
Taux de réussite global apprentissage de l'établissement aux examens 2021 : 100%  
Ouverture de la formation en 2021, 1<sup>ère</sup> session d'examen: 2023

# NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT en alternance/en apprentissage

## 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,...).

## PROGRAMME

### 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

### Relation client à distance et digitalisation

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

### Relation client et animation de réseaux

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

### Culture générale et expression

- \_ 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 à la situation
- \_ Organiser un message oral

### Culture économique, juridique et managériale

- \_ Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée
- \_ 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

### Communication en langue vivante étrangère

- \_ Compréhension de documents écrits
- \_ Production écrite
- \_ Compréhension de l'oral
- \_ Production et interaction orales
- \_ Compréhension de l'oral

## Développement Personnel et Professionnel

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



### Pour optimiser la réussite aux examens:

- \_ BTS BLANCS en 1<sup>ère</sup> et 2<sup>ème</sup> année
- \_ Livret individualisé de l'alternant

## ORGANISATION

### Les conditions d'accès

- \_ Post-Bac
- \_ Sur Rendez-Vous

### Durée

- \_ Formation en alternance : 24 mois
- \_ Rythme prévisionnel : 2 jours en centre, 3 jours en entreprise
- \_ Formation théorique : 1350 heures

### Public

- \_ Demandeur d'emploi
- \_ Contrat d'Apprentissage
- \_ Contrat de Professionnalisation
- \_ Salarié dans le cadre du CPF, CPF de transition, VAE, PRO A, Plan de Développement des Compétences, Cellule de reclassement
- \_ Financement individuel

### Financement

- \_ Contrat Apprentissage et Contrat de Professionnalisation : 8 500 €/an (prise en charge par l'OPCO)
- \_ Financement individuel : 2 950 €/an (remise associative déduite)
- \_ Frais d'inscription : 100 € (hors apprenti)

### Hébergement/restauration :

- \_ Nuitée : 18 €
- \_ Repas : 6,5 € par repas

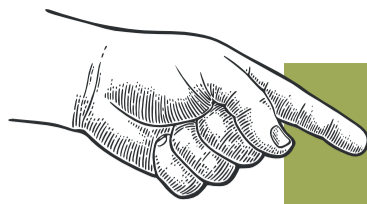


**Les + de la MFR du Blayais** Le contrat d'apprentissage peut être signé à n'importe quel moment de l'année de formation. Un accompagnement à la recherche et à la signature du contrat pour les apprenants le souhaitant.

### Planning

- \_ Début de la formation: fin août 2022

## 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

## POURSUITES D'ÉTUDES [ÉVOLUTION DE CARRIÈRE]

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.

**Poursuites d'études :** 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

Suivez-nous ici:



## 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 événement 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

## RESPONSABLES DE FILIÈRE

Margot LASCELLES-LLOYD\_  
[margot.lascellesllyod@mfr.asso.fr](mailto:margot.lascellesllyod@mfr.asso.fr)  
Tél\_05 57 42 65 20



## CONTACT

**SUP' MFR DU BLAYAIS - CAMPUS de la FORMATION**  
4 Impasse du Merle,  
33390 SAINT-MARTIN LACAUSSE  
Tél : 05.57.42.65.20  
[mfrblaye.fc@wanadoo.fr](mailto:mfrblaye.fc@wanadoo.fr)  
[www.mfrblaye.fr](http://www.mfrblaye.fr)

## ACCÈS

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



**MFR**  
CULTIVONS LES RÉUSSITES  
— SUP' MFR DU BLAYAIS - CAMPUS DE LA FORMATION —



Prestations adaptées et  
accessibles aux personnes  
en situation de handicap

