



RESPONSABLE DE FILIÈRE
Tél_05 57 42 65 15

Karen GUIBERT_
karen-elise.guibert@mfr.asso.fr

Référent Handicap_ Céline STEINDORF
celine.steindorf@mfr.asso.fr

Référent Mobilité_ Catherine MARAN
catherine.maran@mfr.asso.fr

Référent Apprentissage_ Géraldine RETE
geraldine.rete@mfr.asso.fr



www.mfrblaye.fr # mfr.blaye@mfr.asso.fr

MFR DU BLAYAIS

4 Impasse du Merle,
33390 SAINT-MARTIN LACAUSSEADE
Tél : 05 57 42 65 15



ACCÈS

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



MFR - CFA DU BLAYAIS
SUP'MFR du Blayais - CAMPUS de la Formation



Prestations adaptées et
accessibles aux personnes
en situation de handicap



BTS NDRC

MER DU BLAYAIS

**BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION
DE LA RELATION CLIENT**
en alternance/en apprentissage

Taux de réussite à l'examen BTS NDRC : 1ère session d'examen en 2023
Taux de réussite global apprentissage de l'établissement aux examens 2022: 93%

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,...).



[mise à jour_ mars 2023]



*se former
en alternance à SUP'MFR
du Blayais CAMPUS
de la Formation*



MFR - CFA DU BLAYAIS
SUP'MFR du Blayais - CAMPUS de la Formation

ORGANISATION

Pré-requis /Public

- > Post Bac *
- > Reconversion professionnelle
- > Demandeur d'emploi
- > Salarié

* Etre titulaire du baccalauréat

Recrutement/Admission

- _ Parcoursup
- _ Hors Parcoursup (sur rendez-vous à la MFR du Blayais ou lors des Journées Portes Ouvertes)

Planning/Début de formation

- _ Septembre 2023

Durée

- _ Formation en alternance : 24 mois
- _ Rythme prévisionnel : 2 jours en centre, 3 jours en entreprise
- _ Formation théorique : De 1100 h à 1350 h selon le statut

Délai de réponse admissibilité

- _ Quand retour du dossier complet, réponse dans un délai de 15 jours maximum
- _ Refus immédiat si projet/profil non adapté

Financement

- _ Contrat Apprentissage et Contrat de Professionnalisation : 8 500 euros/an (prise en charge par l'OPCO)
- _ Financement individuel : 3 150 euros/an (remise associative déduite)
- _ CPF, CPF de transition, VAE, PRO A, Plan de Développement des Compétences, Cellule de reclassement : sur devis (contacter le secrétariat de la formation professionnelle)
- _ Frais d'inscription : 100 euros (hors apprentis)

Hébergement/restauration

- _ Nuitée : 19,5 euros
- _ Repas : 7 euros par repas

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.

Evolution de carrière 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

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

Le + 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.

PROGRAMME

BLOC 1 RELATION CLIENT ET NEGOCIATION-VENTE

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

BLOC 2 RELATION CLIENT A 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 RESEAUX

- _ 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 GENERALE 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 ETRANGERE Niveau B2 du CECRL pour l'activité langagière suivante :

- _ Compréhension de documents écrits
- _ Production et interactions orales

BLOC CULTURE ECONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGERIALE

- 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 sur le territoire français (Octobre Rose, création d'une entreprise d'événementiel, participation aux Négociales...)



Le + livret d'accompagnement individualisé



Nouveauté Mobilité Erasmus + avec une immersion professionnelle à l'étranger (Europe et Monde)

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/ Prospecter, 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...