



BTS NDRC

[Taux de réussite 2020: Global de l'Etablissement 92,29% • Ouverture rentrée 2021]

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^{ère} et 2^{ème} année
- _ Livret individualisé de l'alternant

ORGANISATION

Les conditions d'accès

- _ Post-Bac
- _ Sur Rendez-Vous
- _ Hors Parcours Sup

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

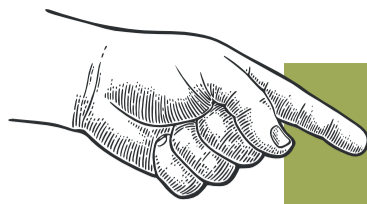


Les + de la MFR du Blayais Le contrat d'apprentissage peut être signé à n'importe quel moment de l'année de formation. Un accompagnement à la recherche et à la signature du contrat pour les apprenants le souhaitant. Mobilisation du dispositif « jeune sans contrat ».

Planning

- _ Début de formation : semaine du 23 août 2021

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

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 :

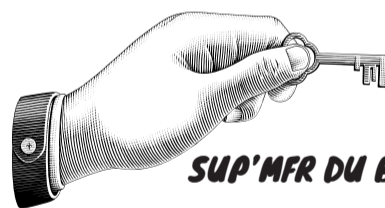
Implanter et promouvoir l'offre chez les distributeurs/ Développer la présence dans le réseau de distributeurs/ Participer au développement d'un réseau de partenaires / Mobiliser un réseau de partenaires et évaluer les performances/ Prospector, organiser des rencontres et vendre en réunion/ Recruter 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

Salim AHMED_
salim.ahmed@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 LACAUSSADE

Tél : 05 57 42 65 20

mfr.blaye.fc@wanadoo.fr

www.mfrblaye.fr

Suivez-nous ici:



ACCÈS

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