

BTS négociation et digitalisation de la relation client (NDRC)

Financement

Formation professionnelle continue
Non conventionnée / sans dispositif

Organisme responsable et contact

IFPC
FERRIC MYRIAM
05.59.55.27.83
m.ferric@ifpc-formation.com

Accès à la formation

Publics visés :

Demandeur d'emploi
Jeune de moins de 26 ans
Personne handicapée
Salarié(e)
Actif(ve) non salarié(e)

Sélection :

Dossier
Tests
Entretien
Inscription directe ou par un conseiller en insertion professionnelle
Information collective

Niveau d'entrée requis :

Niveau 4 : Baccalauréat (Niveau 4 européen)

Conditions d'accès :

Le BTS NDRC (négociation et digitalisation de la relation client) est accessible avec un bac STMG (sciences et technologies du management et de la gestion), un bac pro métiers du commerce et de la vente (option animation et gestion de l'espace commercial ou option prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale), ou encore un bac général. Accès sur dossier, test et entretien.

Prérequis pédagogiques :

Le candidat doit être en capacité de démontrer : Ses compétences relationnelles Son goût à développer des échanges à finalité commerciale, notamment via le web Son appétence pour argumenter, négocier et valoriser des produits Son aptitude à adopter des comportements et des codes professionnels, adaptés à l'image des entreprises Ses compétences pour collaborer et travailler en équipe Ses capacités d'organisation et d'autonomie Sa curiosité, sa capacité d'écoute et une bonne aisance relationnelle pour mettre à profit un CDD en entreprise.

Contrat de professionnalisation possible ?

Oui

Objectif de la formation

L'activité du titulaire du brevet de technicien supérieur Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC) s'inscrit dans un contexte de mutations profondes et permanentes des métiers commerciaux, liées elles-mêmes aux évolutions et à la place qu'occupe la fonction commerciale dans les stratégies des entreprises et des organisations. Les nouvelles technologies et la dématérialisation des échanges complexifient le comportement des acheteurs et des consommateurs en même temps que leurs exigences s'intensifient. Mobiles et connectés en permanence, les clients attachent désormais autant d'importance aux services et à l'expérience offerts qu'au produit lui-même. La relation que le client va entretenir avec la marque et avec les commerciaux constitue plus que jamais un facteur clé de différenciation entre les offres. La mise en œuvre d'une stratégie commerciale et marketing totalement individualisée ou le relationnel puise sa source dans l'intelligence des données implique que pour nouer une relation de proximité avec le client, le commercial doit avoir une connaissance extrêmement précise et unifiée du client pour répondre à ses attentes et anticiper ses besoins en temps réel. Le technicien supérieur NDRC est un commercial généraliste, capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités et dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle (B to B, B to C, B to G), quelle que soit la forme de la relation client (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité. Dans le cadre d'une stratégie omnicanale, il sait gérer de multiples points de contact pour installer une plus grande proximité avec les clients ; sa capacité à traduire leurs exigences de plus en plus élevées en solutions adaptées lui permet d'instaurer des relations durables de confiance. Il doit désormais asseoir, développer, accompagner et optimiser la valeur à vie des différents segments visés. L'accélération de la digitalisation des activités commerciales conduit le titulaire du BTS NDRC à investir les contenus commerciaux liés à l'usage accru des sites web, des applications et des réseaux sociaux. Recommandations, avis, notations sur les réseaux sociaux, forums, blogs deviennent de fait

...

Contenu et modalités d'organisation

Activités visées : Développement de clientèle Négociation, vente et valorisation de la relation client Animation de la relation client Veille et expertise commerciales Gestion de la relation client à distance Gestion de la e-relation Gestion de la vente en e-commerce Animation de réseaux de distributeurs Animation de réseaux de partenaires Animation de réseaux de vente directe Compétences attestées : Cibler et prospection la clientèle Négocier et accompagner la relation client Organiser et animer un évènement 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 Développer et animer un réseau de partenaires Créer et animer un réseau de vente directe Modalités d'évaluation : Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes de l'arrêté définissant le diplôme (voir, notamment, les règlements d'examen et les définitions d'épreuves) : forme ponctuelle ou contrôle en cours de formation. Le diplôme est aussi accessible par la VAE. Description des modalités d'acquisition de la certification par capitalisation des blocs de compétences et/ou par correspondance : Le référentiel d'évaluation est organisé en unités constitutives d'un ensemble de compétences et connaissances cohérent au regard de la finalité du diplôme. Il peut comporter des unités dont l'obtention est facultative. Chaque unité correspond à un bloc de compétences et à une épreuve. Les candidats s'inscrivent à l'examen du diplôme. Ceux qui ont préparé le diplôme dans le cadre de la formation professionnelle continue ou de la validation des acquis de l'expérience reçoivent de manière automatique, pour les unités du diplôme qui ont fait l'objet d'une note égale ou supérieure à 10 sur 20 ou d'une validation des acquis de l'expérience, une attestation reconnaissant l'acquisition des compétences constitutives de ces unités du diplôme, et donc des blocs de compétences correspondants. Ceux qui ont préparé le diplôme par une autre voie reçoivent cette attestation s'ils en font la demande. Le diplôme est obtenu par l'obtention d'une note moyenne supérieure à

...

Commentaires sur la durée hedmomadaire Cours théorique : échanges d'expériences, mise en situation et corrigé, travail en groupe et travail individuel Les apports théoriques sont organisés en général en première partie du cours et les exercices et mises en application en seconde partie. Le Formateur pourra être amené à demander aux Apprenants des autoévaluations. Le Formateur transmet son savoir et évalue les acquis. Les matériels utilisés : documents techniques, ordinateur, visites en entreprise, big pad, vidéo.

Parcours de formation personnalisable ? Oui Type de parcours Mixte

Commentaires sur le parcours personnalisable La formation se déroule sur 24 mois à raison de 2 jours école et 3 jours entreprise par semaine

Validation(s) Visée(s)

BTS négociation et digitalisation de la relation client - Niveau 5 : DEUG, BTS, DUT, DEUST (Niveau 5 européen)

NON
COMpte
FORMATION

Eligible au CPF

Et après ?

Suite de parcours

Après la validation d'un BTS NDRC, le candidat peut entrer dans la vie active, poursuivre ses études en Licence professionnelle ou en Bachelor. Les débouchés professionnels sont : - Vendeur - Représentant - Commercial terrain - Négociateur - Délégué commercial - Conseiller commercial - Chargé d'affaires ou de clientèle - Technico-commercial - Télévendeur - Téléconseiller - Téléopérateur - Conseiller client à distance - Conseiller clientèle - Chargé d'assistance - Téléacteur ...

Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00208510	du 04/10/2021 au 30/06/2023	Boucau (64)	IFPC			  

00255878	du 03/10/2022 au 10/05/2024	Boucau (64)	IFPC	MON COMPTE FORMATION	FPC	Contrat pro
00329906	du 02/10/2023 au 30/06/2025	Boucau (64)	IFPC	Non éligible	Contrat app	
00392796	du 01/10/2024 au 30/06/2026	Boucau (64)	IFPC	Non éligible	Contrat app	
00463537	du 01/10/2024 au 30/06/2026	Boucau (64)	IFPC	MON COMPTE FORMATION	FPC	
00510700	du 30/09/2025 au 30/06/2027	Boucau (64)	IFPC	Non éligible	Contrat app	
00650948	du 15/09/2026 au 30/06/2028	Boucau (64)	IFPC	MON COMPTE FORMATION	FPC	
00650933	du 15/09/2026 au 30/06/2028	Boucau (64)	IFPC	Non éligible	Contrat pro	
00650889	du 15/09/2026 au 30/06/2028	Boucau (64)	IFPC	Non éligible	Contrat app	
00651456	du 15/09/2026 au 30/06/2028	Boucau (64)	IFPC	Non éligible	Contrat app	