

## Négociation et digitalisation relation client

### Présentation synthétique :

Le titulaire du BTS NDRC est un manager commercial qui gère l'intégralité de la relation client (en présentiel, à distance, via internet) de la prospection à la fidélisation.

### Diplôme visé :

BTS NDRC

Négociation et digitalisation relation client

- Bac +2
- RNCP Niveau 5
- Code RNCP : 34030

### Durée de la formation :

- 1350 h en 2 ans dans le cadre d'un contrat d'apprentissage.
- 1100 h en 2 ans dans le cadre d'un contrat de professionnalisation.

### Public et prérequis :

Public : tout public.

Prérequis :

- Le BTS NDRC est accessible à tout titulaire d'un baccalauréat : bac pro, bac STMG, bac général.

NINETY FOUR AGENCY, 55 Avenue de Versailles 94320 Thiais, Siret 89284757500016

E-mail : [ninetyfouragency94@gmail.com](mailto:ninetyfouragency94@gmail.com)

## **NINETY FOUR AGENCY**

- Par la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE), pour tout candidat ayant une expérience d'au moins un an, en lien direct avec la spécialité du BTS

### **Activités visées :**

- Mise en œuvre d'une stratégie commerciale et marketing
- Création de relation commerciales de proximité avec un client
- Gestion de multiple points de contact d'une relation omnicanale
- Actions de communication internes et externes
- Fonctions de prospection clientèle, négociation-vente et d'animation de réseaux
- Développement de la relation client en e-commerce
- Développement et pilotage d'un réseau de partenaires
- Animation d'un réseau de vente directe

### **Compétences attestées :**

- Cibler et prospecter la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un événement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale
- Maîtriser la relation omnicanale
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client en e-commerce

**NINETY FOUR AGENCY**, 55 Avenue de Versailles 94320 Thiais, Siret 89284757500016

E-mail : [ninetyfouragency94@gmail.com](mailto:ninetyfouragency94@gmail.com)

## **NINETY FOUR AGENCY**

- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- Développer et animer un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe
- 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 une situation d'échange
- Organiser un message oral
- 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 Veille au respect des règles éthiques et déontologiques

### **Objectifs pédagogiques :**

A l'issue de la prestation, l'apprenant sera capable de :

- Maitriser les outils nécessaires pour piloter et organiser l'activité commerciale, négocier et assurer les ventes, exploite et produit des informations commerciales.
- D'identifier les techniques de bases pour assurer le management de l'activité commerciale et participer à la mise en œuvre et à l'évolution de la politique commerciale.

**NINETY FOUR AGENCY**, 55 Avenue de Versailles 94320 Thiais, Siret 89284757500016

E-mail : [ninetyfouragency94@gmail.com](mailto:ninetyfouragency94@gmail.com)

## NINETY FOUR AGENCY

- Mettre en place un plan d'action pour investir les contenus commerciaux liés à l'usage accru des sites web, des applications et des réseaux sociaux.

Méthodes et moyens pédagogiques :

### **Méthodes pédagogiques :**

La nature de la formation nécessite le recours à tous les types de méthodes pédagogiques : affirmative, active, démonstrative, interrogative.

Moyens pédagogiques :

- Simulation.
- Vidéos.
- Power point. (en présentiel).
- Mise en situation. (en présentiel).

### **Ressources pédagogiques :**

- Support de cours.
- Fiches pratiques.

### **Moyens techniques :**

- Vidéoprojecteur (en présentiel).
- Ordinateur connecté à internet
- Paperboard. (en présentiel).
- Tableau et marqueurs. (en présentiel).

### **Dispositifs d'évaluation pendant la formation :**

NINETY FOUR AGENCY, 55 Avenue de Versailles 94320 Thiais, Siret 89284757500016

E-mail : [ninetyfouragency94@gmail.com](mailto:ninetyfouragency94@gmail.com)

## NINETY FOUR AGENCY

Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes de l'arrêté définissant le diplôme relatives à l'évaluation (voir notamment le règlement d'examen et les définitions d'épreuves). Elles s'organisent différemment en fonction des compétences évaluées en évaluant des mises en situation :

- Forme ponctuelle écrite .
- Forme ponctuelle orale.
- Contrôle en cours de formation

Le diplôme est aussi accessible par la VAE.

**Tarif :** 12000€ . Le prix de la formation est donné à titre indicatif. Des prises en charges totales ou partielles sont possibles en fonction des financements des entreprises ou de partenaires.

### **Modalité de déroulement :**

A distance/ présentiel.

### **Secteurs d'activités :**

Toute forme d'organisation :

Artisanale, commerciale ou industrielle, associative, publique proposant des biens ou des prestations de services dès lors qu'une démarche commerciale est mise en œuvre.

### **Type d'emplois accessibles :**

Vendeur, représentant, commercial terrain, négociateur, délégué commercial, conseiller commercial, chargé d'affaires ou de clientèle, technico-commercial, Télévendeur, téléconseiller, téléopérateur, conseiller client à distance, chargé d'assistance, téléacteur, téléprospecteur, technicien de la vente à distance de niveau expert, Animateur commercial site e-commerce, assistant responsable e-commerce, commercial e-commerce, commercial web-e-commerce Marchandiseur, chef de secteur, e-marchandiseur Animateur réseau, animateur des ventes Conseiller, vendeur à domicile, représentant, ambassadeur.

Description des modalités d'acquisition de la certification par capitalisation des blocs de compétences et/ou par équivalence :

**NINETY FOUR AGENCY**, 55 Avenue de Versailles 94320 Thiais, Siret 89284757500016

E-mail : [ninetyfouragency94@gmail.com](mailto:ninetyfouragency94@gmail.com)

## **NINETY FOUR AGENCY**

En référence au décret n° 2016-1037 du 28 juillet 2016 modifiant le code de l'éducation et relatif à la reconnaissance de l'acquisition des blocs de compétences par les candidats préparant l'examen du brevet de technicien supérieur dans le cadre de la formation professionnelle continue ou de la validation des acquis de l'expérience, il est établi que :

Le référentiel de certification du BTS est organisé en unités constituées d'un ensemble, cohérent au regard de la finalité du diplôme, de capacités, savoir-faire, compétences et savoirs. Une unité correspond à un bloc de compétences mentionné au 1° du II de l'article L. 6323-6 du code du travail.

Quelle que soit la forme d'examen choisie, globale ou progressive, les candidats préparant le brevet de technicien supérieur dans le cadre de la formation professionnelle continue ou dans le cadre de la validation des acquis de l'expérience reçoivent, pour les unités du diplôme préparé qui ont fait l'objet, au titre de la session en cours ou dans les cinq années précédentes, d'une note égale ou supérieure à 10 sur 20 ou d'une validation des acquis de l'expérience, y compris si elles ont été obtenues par la voie scolaire ou par la voie de l'apprentissage, une attestation délivrée par le recteur reconnaissant l'acquisition des compétences constitutives de ces unités du diplôme.

Au-delà de la durée de cinq ans pendant laquelle ils peuvent demander à conserver les notes obtenues, les candidats titulaires de l'attestation peuvent être dispensés à leur demande de l'obtention des unités constitutives du brevet de technicien supérieur correspondantes, sous réserve du maintien de ces unités dans le règlement d'examen de la spécialité du diplôme. En cas de modification de celle-ci, il est tenu compte d'un tableau de correspondance entre anciennes et nouvelles unités.

### **Admission :**

Admission après test, étude du dossier de candidature et entretien.

### **Poursuites études :**

- Bachelor Responsable marketing et commercial.

### **Voies d'accès :**

**NINETY FOUR AGENCY**, 55 Avenue de Versailles 94320 Thiais, Siret 89284757500016

E-mail : [ninetyfouragency94@gmail.com](mailto:ninetyfouragency94@gmail.com)

## **NINETY FOUR AGENCY**

- Alternance :

- Statut salarié(e) en contrat de professionnalisation

- Statut salarié(e) en contrat d'apprentissage

- VAE nous consulter.

### **Rythme :**

- 2 à 3 jours en entreprise/2 à 3 jours en centre de formation.

Accès handicapé : Nous informer préalablement en cas de présence d'un handicap pour prendre les mesures nécessaires.

Modalités et délais d'accès : Les inscriptions sont à faire à distance 11 jours avant la date de début de la formation.

### **Equipe pédagogique :**

LA-LE COORDINATEUR-ICE DE LA FILIÈRE :

Elle il prend en charge le recrutement des apprenants, l'individualisation de leur parcours de formation, la coordination des groupes et le suivi individuel tout au long du parcours. Elle Il garantit l'articulation et la fluidité du parcours de formation individualisé de chacun.

L'ENSEIGNANT.E LA-LE FORMATEUR-ICE RÉFÉRENT DU DISPOSITIF :

Elle il est le garant technique de la formation et gère au quotidien la formation.

LES FORMATEURS-ICES TECHNIQUES :

Elles ils sont experts dans leur domaine d'intervention. Elles Ils possèdent tous une expérience de plus de 5 ans dans le métier et sont formés à la pédagogie pour adultes.

LA-LE RÉFÉRENT·E HANDICAP :

**NINETY FOUR AGENCY**, 55 Avenue de Versailles 94320 Thiais, Siret 89284757500016

E-mail : [ninetyfouragency94@gmail.com](mailto:ninetyfouragency94@gmail.com)

## **NINETY FOUR AGENCY**

Il s'assure de la faisabilité organisationnelles (horaires, rythme), matérielles et pédagogiques (aides humaines, supports pédagogiques adaptés) pour les personnes en situation de handicap en formation.

### **Programme :**

#### Année 1

Relation client et négociation vente

Relation client et animation de réseaux

Culture générale et expression

Culture économique, juridique et managériale

Culture économique, juridique et managériale appliquée

Relation client et négociation vente

Relation client à distance et digitalisation

Relation client et animation de réseaux

Atelier de professionnalisation

#### Année 2

Culture générale et expression

Culture économique, juridique et managériale Culture économique, juridique et managériale appliquée Relation client et négociation vente

Relation client à distance et digitalisation Relation client et animation de réseaux Atelier de professionnalisation

**NINETY FOUR AGENCY**, 55 Avenue de Versailles 94320 Thiais, Siret 89284757500016

E-mail : [ninetyfouragency94@gmail.com](mailto:ninetyfouragency94@gmail.com)

**Compétence/contenu/évaluation :**

<b>Compétence</b>	<b>Contenu</b>	<b>Evaluation</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Cibler et prospector la clientèle</li><li>- Négocier et accompagner la relation client</li><li>- Organiser et animer un événement commercial</li><li>- Exploiter et mutualiser l'information commerciale</li></ul>	Relation client et négociation vente	Examen écrit.
<ul style="list-style-type: none"><li>- Maîtriser la relation omnicanale</li><li>- Animer la relation client digitale</li><li>- Développer la relation client en e-commerce</li></ul>	Relation client à distance et digitalisation	Examen écrit/ mise en situation
<ul style="list-style-type: none"><li>- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs</li></ul>	Relation client et animation de réseaux	

## NINETY FOUR AGENCY

<ul style="list-style-type: none"><li>- Développer et animer un réseau de partenaires</li><li>- Créer et animer un réseau de vente directe</li></ul>		
<ul style="list-style-type: none"><li>- Respecter les contraintes de la langue écrite</li><li>- Synthétiser des informations</li><li>- Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture</li></ul>	<p>Culture générale et expression</p> <p>Communication en langue vivante étrangère</p>	
<ul style="list-style-type: none"><li>- S'adapter à la situation</li><li>- Organiser un message oral</li></ul>	<p>Culture générale et expression</p>	
<p>Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales</li><li>- Établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique</li><li>- Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée</li></ul>	<p>Culture économique, juridique et managériale appliquée</p>	

Mis à jour : 02/11/2022

**NINETY FOUR AGENCY**, 55 Avenue de Versailles 94320 Thiais, Siret 89284757500016

E-mail : [ninetyfouragency94@gmail.com](mailto:ninetyfouragency94@gmail.com)