

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

VOTRE FUTUR METIER :

- Commercial terrain
- Conseiller de clientèle (à distance) - Agent commercial
- Animateur commercial de communauté web
- Assistant responsable e-commerce
- Commercial web e-commerce
- Responsable e-commerce, Responsable de secteur

Types de structures concernées :

Toute forme d'organisation commerciale, artisanale, ou industrielle, associative, publique proposant des biens ou des prestations de services, quelle que soit sa taille, dès lors qu'elle met en œuvre une démarche commerciale

Objectifs : aptitudes et compétences visées

Le titulaire du BTS NDRC est un commercial généraliste qui met en œuvre une stratégie commerciale et marketing afin de nouer une relation de proximité avec le client. Il possède une solide culture numérique. Il accompagne le client tout au long du processus commercial et intervient avant, pendant et après l'achat.

La formation s'articule autour de 6 blocs :

- Pôle 1 : relation client et négociation vente
- Pôle 2 : Relation client à distance et digitalisation
- Pôle 3 : Relation client et animation de réseaux
- Culture générale et expression
- Langue vivante étrangère 1 (Anglais)
- Culture économique, juridique et managériale

Méthodes mobilisées, modalités d'évaluation :

Méthodes mobilisées : Apports théoriques, ressources documentaires, pédagogie active, cas pratiques, mise en situation, accompagnement individualisé, e-learning, salles informatiques, salles avec vidéoprojecteur, ...),

Modalités d'évaluation : Devoirs en salle et à la maison, interrogations orales, quizz, BTS Blanc. La formation est validée par un examen ponctuel (Education Nationale)

Poursuite d'études :

La poursuite d'étude est possible vers un Bac +3 (niv 6)

Accessibilité aux personnes porteuses de Handicap :

- Tous les sites sont accessibles
- Le parcours pédagogique peut être individualisé sur étude avec le référent handicap.

NOTRE OFFRE DE FORMATION :

Public visé :

Public éligible au contrat d'apprentissage, demandeur d'emploi, salarié d'entreprise.

Prérequis :

Titulaire d'un Bac général, professionnel ou technologique

Validation de la formation :

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client – Diplôme Education Nationale de Niveau 5 (ex Niv III)- RNCP 34030 – Certification globale du programme complet.

Validation des acquis de l'expérience (VAE) :

L'organisme certificateur est le Ministère de l'enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation

Durée et rythme d'apprentissage

Durée du contrat : 2 ans

Temps en entreprise : 3 jours par semaine en entreprise

Temps en Centre : 1350 heures (2 jours en centre)

Modalités d'accès :

Modalités : Etude du dossier de candidature / Entretien de motivation

Date de démarrage : selon le calendrier disponible sur demande

Délai d'accès : selon validation du financeur

Inscription en ligne

portailpedagogique@reunion.cci.fr puis lien espace candidature



Tarifs

Apprentissage et professionnalisation : Formation gratuite pour l'apprenant et rémunérée cf réglementation.

Autres dispositifs et employeurs : nous consulter

Lieu et contact : Filère tertiaire

Pôle Formation Nord – 02 62 48 35 35 - 0262 48 35 05

12 rue Gabriel de Kerveguen – 97490 Sainte Clotilde

cfanord@reunion.cci.fr

Informations complémentaires et indicateurs de résultats sur le site internet : www.reunion.cci.fr

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

PROGRAMME SYNTHETIQUE DE FORMATION

Bloc 1 : Pôle 1 Relation client et négociation vente

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

Bloc 2 : Pôle 2 Relation client à distance et digitalisation

- Maitriser la relation omnicanale
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client en e-commerce

Bloc 3 : Pôle 3 Relation client et animation de réseaux

- Implanter et promouvoir l'offre chez les distributeurs
- Développer et piloter un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe

Bloc 4 : Culture générale 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
- S'adapter à la situation
- Organiser un message oral

Bloc 5 : Langue Vivante étrangère 1 (Anglais) – Niveau B2 du CERCL

- compréhension de documents écrits
- production et interaction écrites
- production et interaction orales
- Compréhension de l'oral

Bloc 6 : Culture économique, juridique et managériale

- 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

POINTS FORTS :

Formation permettant l'acquisition de diverses compétences rapidement mobilisables en entreprise. Cette formation est dispensée avec toute l'expertise de la CCI Réunion : 5 sites de formation sur l'île, plus de 60 formations en alternance 80 % de réussite aux examens chaque année.