

# BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client



#Vente #Digital Diplôme de niveau 5 (BAC+2) - Délivré par l'État

## PRÉREQUIS

Niveau BAC  
(niveau 4)

## PROFIL

- ▶ Être dynamique,
- ▶ Être organisé,
- ▶ Aimé les nouvelles technologies.

## PUBLIC

Futur.e étudiant.e en  
alternance ou  
en apprentissage

## RYTHME

- ▶ Alternance :  
2 jours en formation /  
3 jours en entreprise
- ▶ Temps plein + stages

## DURÉE

2 ans  
Rentrée :  
26 septembre 2023  
(possible dès juillet en  
entreprise)

## Les Objectifs

### Un parcours diplômant en 2 ans favorisant l'insertion professionnelle

Le titulaire du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC) est un.e commercial.e hors pair qui sait manier les outils de vente « classiques » et digitaux pour en faire des vecteurs de développement des ventes de l'entreprise.

Au quotidien, il va être amené à :

- Prospecter une clientèle de particuliers ou de professionnels
- Établir un plan d'actions commerciales et marketing
- Réaliser des propositions commerciales et actions de communication
- Intégrer les outils digitaux dans la stratégie de vente de l'entreprise (ex. stratégie de social selling, publication sur les réseaux sociaux, ...)
- Créer ou mettre à jour un site web (wordpress ou prestashop)



## Les Perspectives

### Et la suite ?

Vous pourrez intégrer une entreprise en tant que :

- ⊕ Commercial.e
- ⊕ Social Seller
- ⊕ Community manager
- ⊕ Chargé.e de communication digitale
- ⊕ Commercial.e e-commerce

Il est possible de poursuivre ses études vers un BAC +3 (licence, Bachelor, ...) notamment en vente, marketing ou digital.



## Validation

Le BTS est délivré après réussite aux examens par l'État Français.

C'est un diplôme reconnu par l'État Français de niveau BAC+2.

### Entreprises d'accueil

Ces fonctions s'exercent au sein de toute entreprise dès lors qu'une démarche commerciale est mise en œuvre et dans tout secteur d'activité : vente de produits ou de services.

### Accompagnement

Chaque apprenant.e est accompagné.e de sa demande de formation jusqu'à son insertion professionnelle en passant par ses démarches de recherche d'entreprise d'accueil ou de financement. La formation est dispensée par des formateurs et intervenants professionnels et expérimentés.

CFI Formation - 4 rue Pierre Boulanger - 63100 CLERMONT-FERRAND

Tél. 04 73 90 21 52 - recrutement@cfiformation.fr - www.cfiformation.fr

# Programme de la formation

La formation en BTS comprend des matières générales et des matières professionnelles. En 2 ans, l'objectif est de développer des compétences opérationnelles et transférables en entreprise, en lien avec le métier préparé.

## Contenu de la Formation

### Culture générale et expression

- Appréhender et réaliser un message écrit
- Respecter les contraintes de la langue écrite
- Synthétiser des informations
- Répondre de façon argumentée
- Communiquer oralement
- S'adapter à la situation
- Organiser un message oral

### LVI - Anglais

- Compréhension de documents écrits
- Productions et interactions écrites
- Compréhension de l'oral
- Productions et interactions orales

### 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 adaptées aux situations proposées
- Établir un diagnostic préparant une prise de décision stratégique
- Exposer ses analyses et ses propositions de manière cohérente et argumentée

### 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 client omnicanale
- Créer et entretenir la relation client à distance
- Apprécier la performance commerciale à partir d'indicateurs d'activité
- Encadrer et animer une équipe de téléacteurs
- Animer la relation client digitale
- Produire, publier et assurer la visibilité des contenus digitaux
- Impulser, entretenir et réguler une dynamique relationnelle
- Développer la relation client en e-commerce
- Dynamiser un site de e-commerce
- Faciliter et sécuriser la relation commerciale
- Diagnostiquer l'activité de e-commerce

### Relation client et animation de réseaux

- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- Valoriser l'offre sur le lieu de vente
- Développer la présence dans le réseau de distributeurs
- Développer et piloter un réseau de partenaires
- Participer au développement d'un réseau de partenaires
- Mobiliser un réseau de partenaires et évaluer les performances
- Créer et animer un réseau de vente directet
- Prospecter, organiser des rencontres et vendre en réunion
- Recruter et former des vendeurs à domicile indépendants
- Impulser une dynamique de réseau



### Approfondissement

- Intégration
- Accompagnement professionnel
- Dossiers professionnels
- Sensibilisation au développement durable et social
- Projet citoyen
- CMS Wordpress et Prestashop

- Thématiques professionnelles
- Évaluations
- Photographie : prises de vues et post traitement
- Évaluations
- Bilan(s)

## Modalités de formation

La formation se déroule en mix-learning. Elle associe présentiel, Formation Ouverte à Distance (FOAD) et Formation En Situation de Travail (FEST). Elle se déroule de 08h30 à 12h15 et de 13h30 à 17h15. Ces horaires peuvent être modifiés lors d'évènements pédagogiques (ex. visite pédagogique). Il en est de même pour le programme qui peut subir de légères modifications en fonction du niveau de l'apprenant.e et du groupe.

### Moyens Pédagogiques

- Cours théoriques et pratiques
- Travaux dirigés
- Examens blancs
- Interventions de professionnels
- CMS Wordpress et Prestashop
- Réseaux sociaux

### Moyens Techniques

- Salles de formation équipées
- Plateau technique mobile
- Matériel pédagogique
- Supports de formation
- Logiciels (Microsoft 365, Wordpress, ...)

## Évaluations

### Examen du BTS :

Les épreuves se déroulent entre Mai et Juin de la 2<sup>ème</sup> année de BTS. L'examen comporte des épreuves écrites, de la pratique et des oraux.

### Qualité de la formation :

La formation est évaluée via des questionnaires de satisfaction et lors de bilans.

### Références :

RNCP n°34030 - Code NSF : 312 - Niveau : 5 (BAC+2)

Code diplôme : 32 03 12 12 - Délivré par : Ministère de l'Enseignement Supérieur



CFI Formation - 4 rue Pierre Boulanger - 63100 CLERMONT-FERRAND

Tél. 04 73 90 21 52 - recrutement@cfiformation.fr - www.cfiformation.fr