

NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR



Le **Technicien Supérieur en Négociation et Digitalisation de la Relation Client** est un commercial généraliste, capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités et dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle (BtoB, BtoC), quelle que soit la forme de la relation client (en présentiel, à distance). Dans le cadre d'une stratégie omnicanale, il sait gérer de multiples points de contact pour installer une plus grande proximité avec les clients. L'accélération de la digitalisation des activités commerciales le conduit 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 des vecteurs de communication que le commercial doit intégrer pour développer la clientèle et avoir une forte réactivité.

CERTIFICATION – DIPLÔME

Brevet de Technicien Supérieur délivré par le Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche et inscrit au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP) n° 38368.

DURÉE DE LA FORMATION

Formation en centre : **3 jours** par semaine

En entreprise : **2 jours** par semaine

Total : 1351 heures (2 ans)



CONTRATS POSSIBLES

- Contrat de professionnalisation
- Contrat d'apprentissage



OBJECTIFS

Former des personnes à l'acquisition des compétences et techniques professionnelles nécessaires à l'exercice du métier de Négociateur-riche titulaire du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client,

Permettre aux apprenants d'accéder à l'emploi et d'être opérationnels sur un poste de Négociateur-riche titulaire du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client en particulier la familiarisation avec le milieu de l'entreprise,

Obtenir le BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (Bac +2).



COMPÉTENCES CIBLÉES

BLOC 1 : 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

BLOC 2 : Relation client à distance et digitalisation

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

BLOC 3 : Relation client et animation de réseaux

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

FORMATION DISPONIBLE POUR :



MÉTIERS CIBLÉS

Représentant
Commercial terrain
Négociateur
Conseiller Commercial
Chargé d'affaires ou de clientèle
Technico-Commercial

Télévendeur-Téléconseiller
Conseiller client à distance
Conseiller clientèle
Chargé d'assistance
Commercial e-commerce
Chef de secteur

Technicien de la vente à distance de
niveau expert
Animateur Commercial site e-commerce
Assistant responsable e-commerce
Animateur réseau
Animateur des ventes



POURSUITE DE FORMATION

La formation vise l'insertion directe en emploi. Vous pouvez envisager une poursuite de formation dans le cadre **d'une licence professionnelle** dans les secteurs du commerce ou de la vente.



PROGRAMME DE LA FORMATION

Bloc 1 - Relation client et négociation-vente (322h)

Ciblage et prospection de la clientèle
Négociation et accompagnement de la relation client
Organisation et animation d'un événement commercial
Exploitation et mutualisation de l'information commerciale

Bloc 2 - Relation client à distance et digitalisation (266h)

Maîtrise de la relation omnicanale
Animation de la relation client digitale
Développement de la relation client en e-commerce

Bloc 3 - Relation client et animation de réseaux (259h)

Implantation et promotion de l'offre chez des distributeurs
Développement et animation d'un réseau de partenaires
Création et animation d'un réseau de vente directe

Culture générale et expression (119h)

Langue vivante étrangère 1 (105h)

Culture économique, juridique et managériale (238h)

Modules spécifiques apprentissage (42h)



LES + AU SERVICE DE VOTRE RÉUSSITE

Les modalités techniques et pédagogiques mises en œuvre, reposent sur des situations d'apprentissage variées disponibles en présentiel au centre de formation.

Un suivi du travail réalisé et un **accompagnement individualisé** par une **équipe pédagogique experte**.

Une **planification adaptée** à vos besoins et définie au démarrage.

Un **formateur référent** qui vous suit tout au long de votre parcours : suivi de votre parcours individuel et adaptation si besoin, accompagnement dans la recherche de votre stage, suivi en entreprise et coaching emploi.

Les cours collectifs : avec le formateur en face-à-face

L'autoformation : Vous avancez à votre rythme sur votre travail. Vous pouvez envoyer votre travail à un formateur qui assure les corrections et les retours.

La communauté d'apprenants : Vous pouvez contacter les autres apprenants, échanger des travaux ou travailler en petits groupes grâce à nos outils collaboratifs.

Le tutorat pédagogique : Si vous avez des questions, besoin d'un avis ou d'une correction, vous pouvez contacter à tout moment votre formateur.

Le tutorat technique : Vos formateurs peuvent vous dépanner ou vous mettre en contact avec nos services d'assistance pour résoudre vos difficultés d'ordre numérique.



EXAMEN

Les compétences des candidats pour l'accès au BTS NDRC sont évaluées sur la base :

D'épreuves du domaine professionnel

E4 - Relation client et négociation-vente - coefficient 5 - Épreuve orale

E5 - Relation client à distance et digitalisation - coefficient 4 - Épreuve ponctuelle écrite et épreuve ponctuelle pratique

E6 - Relation client et animation de réseaux - coefficient 3 - Épreuve orale

D'épreuves générales

E1- Culture générale et expression -coefficient 3 - Épreuve écrite

E2 - communication en langue vivante étrangère 1- coefficient 3 - Épreuve orale

E3 - Culture économique, juridique et managériale - coefficient 3 - Épreuve écrite

Le diplôme est obtenu par l'obtention d'une note moyenne supérieure à 10/20 à l'ensemble des épreuves. Les candidats au BTS ont accès au rattrapage si :

leur moyenne est au moins égale à 8 et inférieure à 10/20

et si leur moyenne est au moins égale à 10/20 à l'ensemble des épreuves du domaine professionnel.

Le candidat choisit deux épreuves orales parmi celles qui portent sur les compétences relevant du domaine général pour chaque spécialité du BTS.



PÉDAGOGIE INCLUSIVE ET ADAPTÉE À TOUS

Un référent handicap est disponible pour répondre à vos questions. Nous mobilisons également nos partenaires handicap locaux pour répondre à vos besoins. Nous proposons un accompagnement personnalisé au regard de la situation de handicap ainsi que la possibilité d'aménagements concertés avec le stagiaire ou le bénéficiaire concerné :

Possibilité de mobilisation des aides dans le cadre de Prestations de Compensation du Handicap ou des aides de l'AGEFIPH (aides techniques et humaines, aides à l'adaptation des situations de formation, aides à la mobilité)

Possibilité d'aménager les horaires et le rythme de la formation, en fonction du format de la formation et des besoins

Compensation via les aides techniques, optiques, informatiques et électroniques : agrandisseur d'écran, logiciel zoom-texte, lecteurs d'écran, logiciel de reconnaissance vocale, trackball, joystick, claviers spécifiques, adaptateurs, etc.

Possibilité de solliciter une interface ou un interprète LSF

Possibilité d'adapter les supports de la formation (visuels adaptés, documents simplifiés)

Possibilité d'aménagement des modalités d'examen



ACCESSIBILITÉ DES LOCAUX

Nos centres de formation sont accessibles aux personnes en situation de handicap :

- Accueil adapté
- Circulation facilitée
- Plan d'accessibilité affiché sur site



CONDITIONS D'ACCÈS

Prérequis pédagogiques :

- Être titulaire d'un diplôme de niveau 4 (BAC ou équivalent), d'un diplôme d'accès aux études universitaires (DAEU) ou justifier d'une expérience et d'acquis professionnels dans le secteur
- Être à l'aise avec l'anglais (Niveau B1)
- Avoir de l'appétence pour les outils digitaux et les réseaux sociaux
- Être à l'aise avec la rédaction d'écrits et de rendus
- Esprit d'analyse chiffrée
- Intérêt pour le commerce et la relation client



FINANCEMENT & RÉMUNÉRATION

Le coût de la formation est **pris en charge par l'OPCO** de l'entreprise. L'employeur rémunère l'alternant-e selon une **grille réglementaire** mise à jour chaque année.

ÉTAPES D'INSCRIPTION

La phase d'inscription sur la formation comporte 4 étapes :

- 1- Transmission du Dossier de Pré-inscription avec les pièces demandées.
- 2- Participation à une réunion d'information.
- 3- Des tests de sélection permettant d'évaluer vos pré acquis (les compétences que vous avez déjà).
- 4- Un entretien individuel permettant :
 - d'évaluer vos prérequis techniques et pédagogiques
 - de confirmer votre identité et votre projet professionnel
 - d'évaluer les freins qui pourraient entraver l'entrée en formation



**Pour tous renseignements,
contactez notre plateforme d'informations :**



02 49 09 14 59

candidat.rwo@retravailler.org

www.retravailler-ouest.fr