

PAR LA FORMATION EN ALTERNANCE

# Programme du BTS NDRC

Négociation Digitalisation de la Relation Client

CAP  
OCEANE  
FORMATION

## CONTENU DE LA FORMATION

- ✓ Relation client et négociation-vente
- ✓ Relation client à distance et digitalisation
- ✓ Relation client et animation de réseaux
- ✓ Culture générale et expression
- ✓ Communication en langue vivante étrangère : Anglais

\*Possibilité de valider des blocs de compétence lors du passage du BTS.



Public titulaire d'un baccalauréat ou titre d'un niveau IV du RNCP\*



1350 heures réparties sur 22 mois



Contrat d'apprentissage d'une durée de 18 à 24 mois



Rémunération de 50% à 100% du SMIC selon l'âge, le type de contrat et le niveau d'étude

1

### Objectifs de l'action

Le BTS NDRC vous permet d'acquérir de solides compétences dans les domaines de la relation client et de la vente ainsi que des connaissances managériales.

2

### Organisation

Cette formation est dispensée en application des textes officiels relatifs à la préparation de ce diplôme.

3

### Moyens permettant de suivre l'exécution de l'action

Feuilles d'émargement signées par demi-journée par les stagiaires et contresignées par le formateur

Le BTS NDRC forme des vendeurs et des managers commerciaux qui doivent gérer la relation client dans sa globalité, de la prospection jusqu'à la fidélisation et contribuer à la croissance du chiffre d'affaires dans le respect de la politique commerciale définie par l'entreprise.

Une fois votre diplôme en poche deux alternatives vous seront proposées, soit de continuer en licence professionnelle soit d'entrer directement dans le monde du travail.

Avec ce diplôme vous serez capable de gérer de multiples points de contact pour installer une plus grande proximité avec vos clients et de traduire les exigences de plus en plus élevées de vos clients en solutions adaptées ce qui vous permettra d'instaurer des relations durables de confiance.

# RELATION CLIENT À DISTANCE ET DIGITALISATION

## OBJECTIFS

Cette matière a pour objectif de préparer le candidat à construire et à mettre en œuvre une relation client à distance, e-relation et e-commerce. Elle vous permettra également de maîtriser des logiciels tels que WordPress et PrestaShop pour répondre au mieux à la demande de vos futurs partenaires. Le but étant de vous former au mieux au monde du travail de demain.

## CONTENU & ATTENTES

- Maîtriser la relation client omnicanale
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client en e-commerce
- Gestion de porte-feuille client
- Organisation d'opérations commerciales et participation à des salons dédiés
- Heures spécifiquement dédiées à la formation sur des sites spécifiques qui répondent au référentiel du BTS NDRC.

## INFORMATIONS SUR LES ÉPREUVES

COÉFFICIENT : 2

Épreuve écrite : 3h

Épreuve pratique sur ordinateur 40 minutes

Durée du cursus :  
250 heures avec heures dédiées sur PC et programmes

## IDENTITÉ DES FORMATEURS



Patrick ROBERT  
Formateur 1ère  
et 2ème années



Merry VIAT  
Formateur 1ère  
et 2ème années

# RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX

## OBJECTIFS

Cette matière a pour objectif de créer et d'animer les réseaux de distributeurs, partenaires et vente directe. La gestion des réseaux de vos partenaires

## IDENTITÉ DU FORMATEUR

Merry VIAT :  
Formatrice 1ère et 2ème année



## CONTENUS ET ATTENTES

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

## INFORMATIONS SUR LES ÉPREUVES

Épreuve orale : 40 minutes

COÉFFICIENT : 3

Durée du cursus :  
200h

# RELATION CLIENT ET NÉGOCIATION - VENTE

## OBJECTIFS

- ✓ Vente et gestion de la relation client
- ✓ Production d'informations commerciales
- ✓ Organisation et management de l'activité commerciale
- ✓ Mise en oeuvre de la politique commerciale

## IDENTITÉ DU FORMATEUR

Merry VIAT :  
Formatrice 1ère et 2ème année



## CONTENUS ET ATTENTES

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

## INFORMATIONS SUR LES ÉPREUVES

Épreuve orale : 1 heure

COÉFFICIENT : 6

Durée du cursus :  
250h

# CULTURE ÉCONOMIQUE JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE

## CULTURE JURIDIQUE

Sur le plan culturel :

- ✓ Insérer la composante juridique de la formation dans un contexte plus général.
- ✓ Relativiser la portée et la valeur de la règle du droit en la situant dans une évolution sociologique, culturelle et économique d'une part, dans un champs de rapport de forces, d'autre part, faire apparaître l'influence du droit sur le système économique.

Sur le plan professionnel :

- ✓ Analyser une situation professionnelle courante, en apprécier les implications juridiques, formuler les problèmes posés, déterminer l'attitude à adopter, les démarches juridiques à effectuer, les arguments à relever et ordonner.
- ✓ Savoir utiliser une documentation juridique professionnelle d'entreprise à mise à jour permanente.
- ✓ Préparer la rédaction d'actes juridiques simples.

## CULTURE MANAGÉRIALE

- ✓ Situer son activité dans l'entreprise.
- ✓ Découvrir son milieu de travail.
- ✓ Percevoir la pluralité des intérêts, des modes d'analyse des différents acteurs et partenaires dans l'entreprise.
- ✓ Mener une réflexion sur les enjeux économiques et sociaux liés à l'activité de l'entreprise et à sa place dans l'économie nationale et dans la société.
- ✓ Apprécier l'influence de son entreprise sur la vie économique et sociale du pays.

## CULTURE ÉCONOMIQUE

- ✓ Situer son activité dans l'entreprise.
- ✓ Maîtriser le vocabulaire et les concepts de base.
- ✓ Analyser les phénomènes, les grandes caractéristiques des mécanismes économiques.
- ✓ Apprécier la portée des principales doctrines et théories économiques.
- ✓ Se documenter (analyser l'information économique et la relativiser).
- ✓ Saisir les interdépendances des phénomènes économiques.
- ✓ Savoir analyser au diagramme économique.
- ✓ Identifier les problèmes économiques majeurs de notre temps, et savoir les commenter.

## IDENTITÉ DU FORMATEUR

Lelle SAMBA BA  
Formateur 1ère et 2ème année



## ÉPREUVE DE CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE

COÉFFICIENT : 4

Épreuve écrite : 4h

Durée du cursus : 180h

# CULTURE ET EXPRESSION FRANÇAISE

## OBJECTIFS

- ✓ Exposés oraux
- ✓ Analyse et résumé d'un texte
- ✓ Comparaison de textes (plus ou moins convergents ou divergents)
- ✓ Etude logique d'une documentation
- ✓ Constitution et analyse d'une documentation
- ✓ Composition d'un essai à partir de textes ou de documents
- ✓ Rédactions d'une lettre, d'un rapport, d'un compte-rendu ou d'une note...

## MATÉRIEL UTILISÉ

- ✓ Tout support nécessaire pour le perfectionnement et l'apprentissage du vocabulaire commercial.

## IDENTITÉ DU FORMATEUR

Merry VIAT  
Formatrice 1<sup>ère</sup> et 2<sup>ème</sup> années



## ÉPREUVE DE CULTURE ET EXPRESSION FRANÇAISE

COÉFFICIENT : 3

Épreuve orale : 4h

Durée du cursus : 160h

# ANGLAIS

## OBJECTIFS

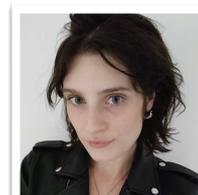
- ✓ Vente et gestion de la relation client
- ✓ Consolider les bases, l'extension, la diversification, l'adaptation des acquis linguistiques.
- ✓ Développer l'enrichissement culturel anglophone et intellectuel.
- ✓ Dialoguer dans une perspective professionnelle;
- ✓ Exploiter des sources d'information professionnelles dans la langue considérée;
- ✓ Analyser une discussion commerciale malgré les difficultés linguistiques et culturelles de l'interlocuteur.

## MATÉRIEL UTILISÉ

- ✓ Tout support nécessaire pour le perfectionnement et l'apprentissage du vocabulaire commercial.

## IDENTITÉ DE LA FORMATRICE

Tess MULLER  
Formatrice 1<sup>ère</sup> et 2<sup>ème</sup> années



## ÉPREUVE D'ANGLAIS

COÉFFICIENT : 3

Épreuve orale : 30 min

Durée du cursus : 140h

## COMMENT S'ORGANISE LA FORMATION ?

- ✓ Formation en alternance :
  - ✓ 2 jours en formation
  - ✓ 3 jours en entreprise
- ✓ Effectifs volontairement réduits afin de proposer une formation individualisée si nécessaire.
- ✓ Programme et nombre d'heures pouvant être modulés selon les groupes de travail.
- ✓ Mise à disposition de ressources pédagogiques.
- ✓ Interventions de professionnels.
- ✓ Référentiel officiel scrupuleusement respecté.

## QUELS SONT LES MOYENS TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT DE LA FORMATION ?

- ✓ Règlement intérieur
- ✓ Livret d'accueil et de suivi
- ✓ Ordinateurs et formation sur sites spécifiques
- ✓ Salle de cours et matériel de vidéo-projection
- ✓ Site interactif
- ✓ Suivi personnel de l'apprenti par la direction
- ✓ Support de cours mis à disposition des alternants



## QUELS SONT LES MOYENS DE SUIVI DES ALTERNANTS EN FORMATION ?

- ✓ Feuille d'émargement
- ✓ Livret d'apprentissage
- ✓ Conseils et bulletins pédagogiques semestriels
- ✓ Livrets scolaires
- ✓ Interactions entre l'équipe directionnelle du centre et les tuteurs entreprises
- ✓ Gestion des retards et absences des apprentis en formation

## COMMENT L'ALTERNANT EST-IL ÉVALUÉ ?

- ✓ Conseils et bulletins pédagogiques semestriels
- ✓ Livrets scolaires
- ✓ Mise en place de plusieurs BTS blancs, écrits et oraux, au cours des deux années de formation.
- ✓ Devoirs sur table dans chaque matière
- ✓ Comportement en entreprise et retour des tuteurs entreprises