

BTS

Négociation Digitalisation de la Relation Client

RNCP : 38368 / Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche

échéance : 31/12/2028

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38368/>



Diplôme d'État de niveau 5 préparé sur 2 ans
Formation en alternance en contrat d'apprentissage

Objectifs :

- Devenir un commercial généraliste et mettre en œuvre une stratégie commerciale et marketing afin de nouer une relation de proximité avec le client.
- Posséder une solide culture numérique.
- Accompagner le client tout au long du processus commercial et intervenir avant, pendant et après l'achat
- Dans une constante relation client, assurer les fonctions de prospection de clientèle, de négociation-vente et animation de réseaux.

Compétences

Relation client et Négociation vente

- Cibler et prospecter la clientèle
- Organiser et animer un événement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale

Relation client à distance et digitalisation

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

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

Vous êtes en situation de handicap ?
Contactez-nous, nous étudierons les meilleures conditions pour vous accueillir.



InserJeunes :

https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/etablissement?id_uai=0610694Y



Profil métiers :

- Communiquer avec la clientèle
- Développer son sens de l'écoute
- Faire preuve de dynamisme et du sens des responsabilités
- Être autonome
- Avoir de l'ambition

Conditions d'admission

- Formation de 24 mois gratuite et rémunérée.
- Avoir entre 16 et 29 ans
- Signer un contrat d'apprentissage
- Être titulaire d'un baccalauréat
- **Inscription** : Basez-vous sur le planning parcoursup et/ou contactez l'UFA (de mai à septembre)
- Participer à un entretien de motivation
- **Prochaine rentrée** : 2 septembre 2024

Méthodes de travail :

- Cours magistraux
- Mise en situation en entreprise
- Travaux dirigés

Mise à jour le 12/07/2024

Contenu de la formation

Culture générale et expression	1 h
Anglais	2 h
Culture économique juridique et managériale	5 h
Relation client-Négociation-Vente	4 h
Relation client-Digitalisation	3 h
Relation client-Animation de réseau	3 h
Total	18 h

Durée totale : 1350 h sur deux ans

Résultats pour l'année 2023-2024

Date d'ouverture	1/09/21
Nombre d'apprentis	8
Taux d'insertion	75 %
Taux d'interruption en cours de formation	12.5 %
Taux de rupture avec poursuite d'études	12.5 %
Taux de réussite à l'examen	100 %
taux de poursuite d'études	25 %
Taux d'apprentis présentés à l'examen	100 %
Taux d'insertion dans le domaine	75%

Contact : Mme LE GOFF
Tél : 02.33.12.26.30
vlegoff.ja.arg@orange.fr
www.jand-argentan.fr

Emplois, secteurs d'activité :

Les métiers visés sont :

- Commercial(e) ou attaché(e) commercial(e)
- Chargé(e) de prospection, de clientèle
- Téléprospecteur (trice), télévendeur(se)
- Vendeur(se) démonstrateur (trice), vendeur(se) à domicile
- Animateur (trice) de réseaux sociaux
- Métiers du Web et du e-commerce

Secteurs d'activité :

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 :

- Banques
- Assurances
- Immobilier.

Poursuite d'études

Le titulaire d'un BTS NDRC peut poursuivre ses études :

- Intégrer une licence professionnelle :
 - Management et gestion de la relation client,
 - Pro-marketing des services et de la relation client,
 - Commerce international,
 - Commerce et distribution.
- Intégrer une école de commerce.

Validation de la formation sous forme de CCF (Contrôle en Cours de Formation) et épreuves ponctuelles en fin d'année.

Pas de validation par blocs de compétences.

Cout de la formation : 6 850 € financés par l'OPCO ou l'employeur s'il n'est pas adhérent à un OPCO ou par l'apprenant.