

2021

ALTICOME FORMATIONS



BTS NDRC (NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT)

Diplôme d'Etat

Niveau 5 Européen | Niveau 3 en France

ALTICOME^{*}
formations



Qualiopi
processus certifié

afnor
CERTIFICATION

FRANCE
compétences

WWW.ALTICOME.FR

Sommaire

- 03 Introduction :
Qui sommes-nous ?
- 04 Présentation du BTS NDRC
- 05 Présentation du programme détaillé

WWW.ALTICOME.FR • 02 23 44 74 69 • RUE DU BORDAGE - 35510 CESSON-SÉVIGNÉ




ALTICOME FORMATIONS



ALTICOME FORMATIONS

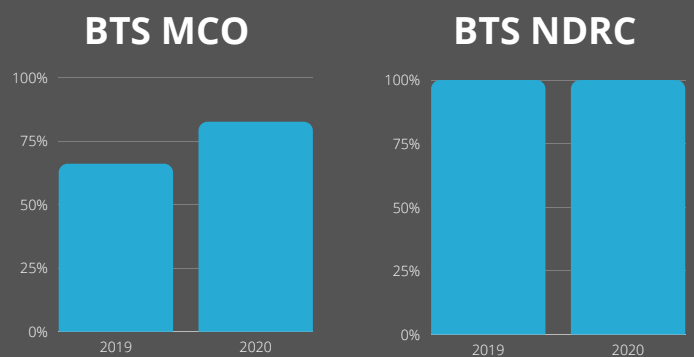
Centre de formation proposant des formations professionnelles uniquement en alternance.

Crée en 2016, ALTICOME Formations est aujourd'hui un centre de formation en pleine croissance, tant au niveau de notre réseau d'entreprises partenaires, tant au niveau de nos alternants.

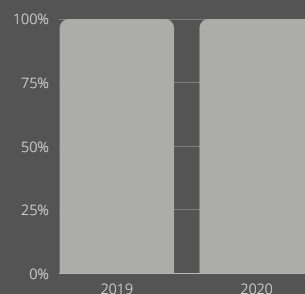
 Réseau de **+100** entreprises partenaires

"École de formations performantes. Nombreux partenariats avec différentes entreprises."

TAUX DE REUSSITE :



BACHELOR Responsable Marketing & Commercial





BTS NDRC

Titre RNCP - Niveau 5 Européen | Niveau 3 en France

Le titulaire du BTS 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 (B to B, B to C, B to G), quelle que soit la forme de la relation client (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité.

L'accélération de la digitalisation des activités commerciales conduit le titulaire du BTS NDRC à investir les **contenus commerciaux** liés à l'usage accru des sites web, des applications et des réseaux sociaux.

Recommandations, avis, notation sur les réseaux sociaux, forums, blogs deviennent de fait des **vecteurs de communication** que le commercial doit intégrer pour **développer la clientèle et avoir une forte réactivité**.

✓ Objectifs & compétences

- Relation client et **négociation-vente**
- Relation client à **distance et digitalisation**
- Relation client et **animation de réseaux**
- **L'utilisation généralisée** des plateformes web, des réseaux sociaux et des autres moyens commerciaux
- **Créer et développer** des relations étroites
- Mettre en place une **stratégie omnicanale**

✓ Perspectives d'emploi

- Vendeur(se)
- Représentant(e)
- Commercial(e) itinérant / terrain
- Négociateur
- Télévendeur(se)
- Assistant(e) responsable e-commerce
- Marchandiseur(se)
- Animateur(trice) des ventes
- Commercial(e) web e-commerce
- Chargé(e) d'affaires ou de clientèle
- ...

PROGRAMME DÉTAILLÉ



Enseignement général

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

Communiquer oralement :

- S'adapter à la situation
- Organiser un message oral

Langue vivante étrangère 1 - Anglais

- Compréhension de documents écrits
- Production écrite
- Compréhension de l'oral
- Production 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 et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales
- Etablir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique
- Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée

Enseignement professionnel

Pôle 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

Pôle 2 : Relation Client à Distance et Digitalisation

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

Pôle 3 : Relation Client et Animation Réseaux

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

REGLEMENT DE L'EXAMEN

Détails des épreuves	Coefficient	Forme	Durée	Détail des épreuves	Coefficient	Forme	Durée
E1 - Culture générale et expression	3	Ecrite	4h	E4 - Relation Client et Négociation-Vente	5	Orale	40' + 1h
E2 - Langue vivante étrangère 1	3	Orale	30' + 30'	E5 - Relation Client à Distance et Digitalisation	4	Ecrite + Pratique	3h + 40'
E3 - Culture économique, juridique et managériale	3	Ecrite	4h	E6 - Relation Client et Animation de Réseaux	3	Orale	40'

