

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC)

OBJECTIFS

Obtenir le BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

A l'issue de la formation l'apprenti sera capable de :

- Développer un portefeuille clients à partir de l'analyse de son marché, de son secteur, de son entreprise et des cibles de prospects ;
- Proposer, négocier et vendre une solution et des conseils adaptés aux clients dans le respect des règles éthiques et déontologiques ;
- Organiser et animer des événements commerciaux ;
- Animer la relation client digitale
- Maîtriser la relation client omnicanale
- Développer la relation client en e-commerce
- Développer et piloter un réseau de partenaires

CONTENU

MATIERES GENERALES

- Culture générale et expression
- Communication en langue vivante étrangère 1
- Culture économique, juridique et managériale
- Options supplémentaires facultatives : Communication en langue vivante étrangère

MATIERES PROFESSIONNELLES

- Relation client et négociation-vente
- Relation client à distance et digitalisation
- Relation client et animation de réseaux

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Formation en mixité de public (avec élèves sous statut scolaire).

La formation se déroule en cours groupe avec des méthodes pédagogiques diversifiées : cours magistraux, études de cas, exercices et entraînement, projets, quizz, mises en situations...

POURSUITE D'ETUDES

Une poursuite d'études est envisageable en licence professionnelle du domaine commercial, en licence en économie-gestion ou en sciences de gestion, en école supérieure de commerce ou de gestion

- Licence pro mention assurance, banque, finance : chargé de clientèle
- Licence pro mention commercialisation de produits et services
- Licence pro mention e-commerce et marketing numérique
- Licence pro mention métiers du marketing opérationnel
- Licence pro mention technico-commercial

POUR QUELS METIERS

- Vendeur
- Commercial terrain
- Délégué commercial
- Chargé d'affaires clientèle
- Technico-commercial
- Téléconseiller

L'APPRENTISSAGE



PRE REQUIS

Avoir effectué sa première année de BTS sous statut scolaire

Être âgé au minimum de 16 ans minimum et 30 ans maximum (29 ans révolus)

MODALITES D'ADMISSION

Parcoursup

Dossier de candidature

Entretien de motivation avec le Directeur délégué aux Formations Professionnelles de l'Établissement scolaire ou avec le coordinateur de l'unité d'apprentissage

NOMBRE DE PLACES

BTS 2^{ème} année : 6

Ce BTS est accessible après une 1^{ère} année réalisée sous statut scolaire

POSITIONNEMENT

Bulletins scolaires de l'année antérieure

Avis du dernier conseil de classe

MODALITES D'EVALUATION

Contrôle en cours de formation (CCF) et contrôle ponctuel

Epreuves écrites et orales, projets, dossiers et jury final

Possibilité de validation par blocs de compétences

DUREE INDICATIVE ET RYTHME

Durée indicative : 1 an - 675 heures

La durée de formation pourra être adaptée au regard des acquis antérieurs de l'apprenti. Rythme : 35h/ semaine

- Conseiller clientèle
- Marchandiseur

DATES

Du 4 septembre 2023 au 5 juillet 2024

LIEU DE FORMATION

Lycée MONGE
119 Avenue Marius Berroir
73000 Chambéry

MODALITE DE FINANCEMENT

Contrat d'apprentissage : le cout
pédagogique est pris en charge par
l'opérateur de compétences selon
accord de branche ou de la collectivité

CONTACT

M. Jean Marc CHAMPLONG

Directeur délégué à la formation
professionnelle

jean-marc.champlong@ac-grenoble.fr

04 79 33 39 09