

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client en alternance

~N.D.R.C.~

Objectifs

Former les étudiants à la relation client sous toutes ses formes :

- ▷ en face à face,
- ▷ par téléphone,
- ▷ par les outils numériques (mail, réseaux sociaux, site internet, applications mobiles...)

Le titulaire du BTS NDRC exerce son activité dans toute forme d'organisation - artisanale, commerciale ou industrielle, associative, publique - proposant des biens ou des prestations de services, quelle que soit sa taille, dès lors qu'elle met en œuvre une démarche commerciale

Débouchés professionnels

Une fois diplômé du BTS NDRC, vous accompagnerez le consommateur tout au long du processus commercial et interviendrez sur l'ensemble des activités avant, pendant et après l'achat : conseils, prospection, animation, devis, veille, visites, négociation-vente/achat, suivi après-vente/achat.

Vous pourrez exercer des postes de :

- ▷ Vendeur(e) – Représentant(e) – Commercial(e) terrain – Négociateur – Délégué(e) commercial(e) – Conseiller(ère) commercial(e) – Chargé(e) d'affaires ou de clientèle – Technico-commercial(e)
- ▷ Télévendeur(se) – Téléconseiller(ère) – Conseiller(ère) client – Chargé(e) d'assistance – Technicien(ne) de la vente à distance de niveau expert
- ▷ Animateur(rice) commercial(e) site e-commerce – Assistant(e) responsable e-commerce – Commercial(e) e-commerce – Commercial(e) web-e-commerce
- ▷ Marchandiseur – e-marchandiseur(se)
- ▷ Chef de secteur
- ▷ Animateur(rice) réseau – Animateur(rice) des ventes

Conditions de recrutement

Quelle que soit la section d'origine, les critères de sélection sont :

- ▷ La motivation et le profil
- ▷ Les résultats scolaires
- ▷ Les appréciations des professeurs et l'avis du chef d'établissement

Comment s'inscrire ?

Rendez-vous à partir du **22 janvier 2019** sur le site du portail national :

www.parcoursup.fr

Les missions

- ▷ **Prospecter** pour contribuer à l'amélioration du chiffre d'affaires de l'entreprise
- ▷ **Négocier et vendre**
- ▷ **Fidéliser** la clientèle
- ▷ **Mettre en place la stratégie digitale** en cohérence avec la stratégie commerciale
- ▷ **Mettre en place et réaliser des animations commerciales**

Profil du candidat

- ▷ **Motivé** pour le métier de commercial
- ▷ **Dynamique, volontaire et actif**
- ▷ **Organisé** afin de gérer au mieux son temps
- ▷ **Créatif**
- ▷ **À l'aise en communication et sociable et digitale**
- ▷ **Responsable, mature** afin d'être crédible professionnellement
- ▷ **Autonome et mobile géographiquement**

Et suivre les modalités d'inscription, cette procédure est obligatoire. Vous trouverez les pièces à joindre à votre dossier au bas de votre fiche de vœux.

Attention :

Pour les élèves de terminale, veillez à bien prendre connaissance des modalités d'orientation dans votre établissement d'origine.

Enseignement général et professionnel

<i>Formation professionnelle théorique</i>			
<i>Négociation vente et Relation client</i> 3h30 / sem	<i>Relation client à distance et digitalisation</i> 3h / sem	<i>Relation client et animation de réseaux</i> 3h / sem	<i>Culture économique, juridique et managériale appliquée</i> 3h30 / sem
<ul style="list-style-type: none"> ▷ Cibler et prospecter la clientèle ▷ Négocier et accompagner la relation client ▷ Organiser et animer un événement commercial ▷ Exploiter et mutualiser l'information commerciale 	<ul style="list-style-type: none"> ▷ Maîtriser la relation client omnicanale ▷ Animer la relation client digitale ▷ Développer la relation client en e-commerce 	<ul style="list-style-type: none"> ▷ Implanter et promouvoir l'offre chez les distributeurs ▷ Développer et piloter un réseau de partenaires ▷ Créer et animer un réseau de vente directe 	<ul style="list-style-type: none"> ▷ L'intégration de l'entreprise dans son environnement ▷ La régulation de l'activité économique ▷ L'organisation de l'activité de l'entreprise ▷ L'impact du numérique sur la vie de l'entreprise ▷ Les mutations du travail ▷ Les choix stratégiques de l'entreprise
<i>Atelier de professionnalisation</i> 2h / sem			
<ul style="list-style-type: none"> – des ateliers de pratiques relationnelles, des ateliers de production digitale et des ateliers d'animation de réseaux ; – développer la maîtrise de la langue écrite dans les activités digitales ; – des modules d'accompagnement personnalisé. 			
<i>Formation générale</i>			
<i>Expression et culture générale</i> 2h / sem		<i>Langue Vivante (Anglais)</i> 2h / sem	
<ul style="list-style-type: none"> ▷ Techniques de communication ▷ Expression orale et écrite 		<ul style="list-style-type: none"> ▷ Écrit et oral ▷ Vocabulaire commercial et économique ▷ Culture contemporaine 	

La **formation en centre** porte sur **1350h** réparties sur les 2 ans (741h en 1^{ère} année et 609h en 2^{ème} année + 35h de révision en 2^{ème} année) à raison de **19h de cours par semaine** du lundi matin au mercredi matin soit 2,5 jours.

La **formation en entreprise** se déroule du mercredi après-midi au samedi en fonction des besoins de l'entreprise à raison de **16h par semaine** + semaines de 35h.

Venez nous rencontrer à la matinée
Portes ouvertes le samedi 09 février 2019.

