

BTS - BAC + 2 NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Diplôme Éducation Nationale de Niveau 5 (anciennement niveau III)
Inscrit au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Mise à jour le : 30/09/2022



CODE RNCP : 34030
CODE CPF : 317910



22 rue des entrepreneurs
ZI St Joseph 04100 Manosque
Tél : 04.92.72.82.82
Mail : accueil@adfformation.fr
Site web : www.adfformation.fr



🕒 Dates

Du 05/09/2022
au 30/06/2024

👤 Public

Tout public : demandeurs
d'emploi, salariés, adultes
en reconversion, lycéens

📄 Financements

Contrat d'apprentissage
Contrat de professionnalisation,
Période de Pro A
CPF Transition pro

👔 Métiers visés

Commercial - Vendeur
Représentant
Commercial terrain
Négociateur
Conseiller - Commercial
Technico-commercial...

🎓 Poursuivre ses études

Bachelor vente et
négociation commerciale -
Licence pro métiers du
commerce international -
Licence pro e-commerce
et marketing numérique

📞 Contact

Notre équipe vous répond
du lundi au vendredi,
de 8h30 à 18h

🕒 Durée

En alternance : Entre 1100 heures et 1350 heures (selon le financement) sur 24 mois
(2 jours/semaine en cours et 3 jours/semaine en entreprise).

🎯 Objectifs

Le titulaire du BTS Négociation et digitalisation de la relation client (NDRC) est un commercial généraliste qui met en oeuvre une stratégie commerciale et marketing afin de nouer une relation de proximité avec le client. Il possède une solide culture numérique. Il accompagne le client tout au long du processus commercial et intervient avant, pendant et après l'achat. En lien direct avec le client, le titulaire du BTS NDRC est un vecteur de communication interne et externe. Il intervient également dans la chaîne de valeur de ses clients pour favoriser leur développement. Il est capable de s'adapter aux exigences de son activité et réalise ses missions dans le respect des règles éthiques et déontologiques. Dans une constante relation client, il assure les fonctions de prospection de clientèle, de négociation-vente et d'animation de réseaux. Il maîtrise la relation client omnicanale et développe la relation client en e-commerce. Il développe et pilote un réseau de partenaires et anime un réseau de vente directe.

💡 Prérequis

Baccalauréat ou titre de niveau bac validé - Sens de la communication, fibre commerciale.

🏢 Moyens utilisés

1000 m² de locaux sécurisés sur 2 sites (dont 800 m² accessibles aux personnes handicapées)
Salles dédiées et climatisées - Locaux équipés de 150 ordinateurs Mac et PC - Vidéoprojecteurs
Connexion internet wifi

📚 Méthodes pédagogiques

Formation en présentiel - Supports pédagogiques - Études de cas concrets - Exercices pratiques.

🕒 Délais d'accès

ADF s'engage à vous répondre dans les 48 heures suivant votre demande de formation au catalogue, et à débiter la prestation dans le mois suivant l'acceptation de prise en charge du dossier. Cette durée peut varier selon le financeur de l'action (nous contacter).

➔ Modalités d'accès

Entretien individuel / tests de positionnement, sur rendez-vous - Vœux Parcoursup pour les lycéens.

💶 Tarifs

Tarif variable selon le mode de financement (nous contacter).

♿ Accessibilité aux personnes en situation de handicap

ADF s'engage à tout mettre en oeuvre pour permettre l'accessibilité de son offre, en fonction des besoins et compte tenu des difficultés particulières liées au handicap des personnes concernées. Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Deux sites de formation (1 site avec rampe d'accès et le 2^e avec un ascenseur pour les PMR).

📄 Document de suivi de la formation

Feuilles de présence par demi-journées pour le contrôle de l'assiduité - Attestation de fin de formation
Questionnaire d'évaluation de la formation.

Dispositif de validation des compétences

QCM et tests réguliers de contrôle des connaissances - BTS blanc
Validation de la formation partielle ou totale : BTS Négociation et Digitalisation
de la Relation Client, diplôme Education Nationale de niveau 5

Programme de formation

MARKETING

Marketing stratégique - Marketing opérationnel - Marché et politiques commerciales - Comportement d'achat du consommateur/usager
Politique de marque - Marketing événementiel - Marketing relationnel - Conquête de marché, démarches et techniques de prospection
Marketing entrant - Techniques de vente en grande distribution - Réseaux et stratégies de distribution - Techniques d'animation commerciale.

MANAGEMENT

Gestion de la performance collective - Organisation commerciale et prospection opérationnelle (plan de tournées, couverture géographique, géolocalisation) - Communication managériale - Pilotage et évaluation de la performance (objectifs, indicateurs d'évaluation, tableau de bord, formation, recrutement) - Community management - Leviers de la stimulation et de la motivation - Organisation du réseau de distribution
Management du réseau de vente - Management opérationnel - Gestion de projet - Management relationnel - Gestion des conflits.

COMMUNICATION - NÉGOCIATION

Théories et concepts de communication - Communication interpersonnelle - Éléments psychologiques et sociologiques de la relation interpersonnelle (personnalité, rôles, jeux de pouvoir, groupe, efficacité relationnelle) - Formes et situations de communication
Stratégies de communication - Négociation-vente (situations, diagnostic client, B to B, B to C, marges de manoeuvre, conflits, litiges etc.) - Support et médias de communication à distance et digitale - Communication à distance (stratégies, techniques, gestion des conflits, stress)
Communication unifiée - Négociation/vente grande distribution - Négociation vente revendeurs.

TECHNOLOGIES WEB

Veille digitale, veille commerciale - Système d'information commerciale - Applications et logiciels commerciaux et de relation client (PGI, CRM, progiciels réseaux) - Outils de communication et de gestion commerciale - Outils de communication à distance
Production et publication de contenus digitaux - Collecte de l'information - protection des données - Data et connaissance client
Analyse et traitement de Data client - Référencement web - Audience digitale - Hébergement.

PILOTAGE DES ACTIVITES COMMERCIALES DIGITALES

Webmarketing et e-commerce - Stratégies des médias communautaires - Réseaux sociaux - Animation de communautés
E-réputation et pratique du community management - Création de trafic.

GESTION COMMERCIALE

Gestion budgétaire · techniques de prévision des ventes · règlements et financements · ratios et tableau de bord · gestion des processus commerciaux (PGI et modules de GRC).

CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUES ET MANAGÉRIALE

Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale
Établir un diagnostic en préparation d'une prise de décision Exposer ses analyses et ses propositions de manière cohérente et argumentée

CULTURE MANAGÉRIALE APPLIQUÉE

Droit de la consommation · relations contractuelles commerciales · contrat de vente · réglementation de la concurrence · droit du travail · droit du web.

CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION

S'informer, se documenter, développer son esprit de synthèse, réaliser un écrit, améliorer ses capacités d'argumentation

LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE

Compréhension de documents écrits, production et interactions écrites, production et interactions orales.

ÉQUIVALENCES ET PASSERELLES

Le titulaire d'un diplôme équivalent peut être dispensé de certaines épreuves certificatives (se renseigner auprès du rectorat).

Epreuves	Coef	Nature	Durée
Culture générale et expression	3	Écrite	4h
Langue vivante étrangère (anglais) :	3	Orale	30 min + 30 min prépa
Culture économique, juridique et managériale	3	Écrite	4h
Relation client et négociation vente	5	Orale	1h + 40 min prépa
Relation client à distance digitalisation	4	Écrite + pratique	3h + 40 min
Relation client et animation réseau	3	Orale	40 min