

INSTITUT INTERNATIONAL des NOUVELLES TECHNOLOGIES OF - CFA

4, Faubourg Alexandre Isaac 97 110 POINTE-à-PITRE

Tél : 590 690 95 01 07 / 0590 91 05 60

SIRET : 918 805 342 00014 - Code APE : 8559A

D.A numéro 01 97 34666 97 Numéro UAI : 9711342G

FICHE TECHNIQUE

BTS NDRC (Négociation et Digitalisation de la Relation Client)

Le **BTS NDRC** (Négociation et Digitalisation de la Relation Client), première étape pour devenir un commercial de haut niveau.

Présentation générale :

Capable d'exercer dans tous les secteurs d'activité et dans tous types d'entreprises, avec tous types d'interlocuteurs, le titulaire d'un BTS NDRC est un expert de la relation client sous toutes ses formes (en présentiel, à distance, e-relation). Il conçoit et met en œuvre une politique commerciale pour bâtir une relation client à la fois lucrative et pérenne.

Le BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client est adapté aux jeunes et étudiants souhaitant entamer une spécialisation dans les métiers du commerce, de la vente et de la négociation en BtoB.

Objectifs du BTS NDRC

A l'issue de la formation en BTS NDRC, le stagiaire doit être capable de :

- Accompagner les clients tout au long du processus commercial ;
- Maîtriser un cycle de vente complet : avant, pendant et après l'achat ;
- Prospecter et prendre des rendez-vous ;
- Animation, conseiller les clients et mettre en place d'autres opérations commerciales spécifiques ;
- Négocier et établir des devis ;
- Suivre le client après la vente ;

- Comprendre les nouveaux usages commerciaux liés à l'utilisation des outils digitaux (sites web, applications et réseaux sociaux).

Publics concernés

Étudiants, salariés, demandeurs d'emploi

Niveau et prérequis

Accessible au titre de niveau 4 (Bac)

Critères d'admission

Les candidats doivent posséder les aptitudes suivantes :

- Capacités relationnelles
- Capacités rédactionnelles
- Autonome et motivé
- Etre à l'aise avec les outils numériques
- Maitriser les bases de l'anglais

L'entrée se fait sur entretien de motivation et dossier.

En alternance, l'inscription définitive est conditionnée par la signature d'un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation.

Moyens pédagogiques

Cours en présentiel et distanciel

Cas d'entreprises et mises en situation

Travaux de groupe, activités de recherche et visites entreprises

Ateliers de développement personnel, Ateliers digitaux

Examens blancs pour les écrits ainsi que pour les oraux

Mise à disposition de plateformes et ressources pédagogiques en ligne

Accompagnement par un Responsable Formation dédié et un tuteur / maître d'apprentissage en entreprise

Outils pédagogiques

- Salle dédiée
- Tableaux connectés
- Ordinateurs
- Accès internet

Modalités d'évaluation

- Test d'évaluation à l'entrée en formation sous forme de QCM,
- Test d'évaluation après chaque séquence sur la base d'exercice pratique, d'études de cas
- Contrôles en Cours de Formation (CCF) écrits et oraux
- Entretien individuel au milieu de la formation
- Dossier professionnel
- Entretiens tripartites de suivi en entreprise
- Conseils de classe semestriels
- Examen blanc en milieu de formation
- Test d'évaluation finale ou sommative
- Examens blancs dans les conditions de la certification
- A l'issue du cursus, le centre procédera à une évaluation

Programme (en alternance)

Relation client et négociation vente : 124h de cours par an

Relation client à distance et digitalisation : 103h de cours par an

Relation client et animation de réseaux : 83h de cours par an

Culture économique, juridique et managériale : 83h de cours + 20h de cours appliqué

Culture générale et expression : 44h de cours par an

Langue vivante étrangère : 76h de cours par an

Atelier de professionnalisation : 83h de cours par an

616 heures de cours / an

Méthodes pédagogiques :

La méthode pédagogique que nous développons au sein du centre est une méthode où se combinent la méthode traditionnelle (transmissive) où le formateur apporte un savoir, mais n'est pas le seul détenteur du savoir et une méthode plus active qui implique l'apprentissage par l'expérience c'est à dire où le stagiaire « Apprend en faisant », il passe du savoir au savoir-faire.

Nous plaçons les apprenants au cœur du processus d'apprentissage et nous leur permettons d'être cognitivement actifs au-delà de la lecture d'un texte ou de l'écoute d'un exposé.

La formation est dispensée en face-à-face avec une alternance d'apports théoriques et d'applications pratiques, complétés par une mise en œuvre des savoirs, des savoir-être et savoir-faire en entreprise.

Ces modalités peuvent être adaptées en cas de besoin : alternance de formation en présentiel et distanciel, avec l'utilisation d'une plateforme de formation à distance permettant la continuité de la formation

En mettant en œuvre ces méthodes, notre objectif est :

- de développer la capacité d'innover, de collaborer et de résoudre des problèmes ;
- de soutenir l'aptitude à apprendre de façon autonome ;
- de solliciter un engagement et une implication réels du stagiaire ;
- de favoriser des apprentissages durables ;
- d'augmenter le plaisir d'apprendre.

La taille varie en fonction des besoins : Temps de travail individuel, en sous-groupes et en groupe entier.

Handicap

Les modalités pédagogiques de la formation peuvent être adaptées aux personnes en situation de handicap.

IINTECH accompagne les publics en situation de handicap afin de leur faciliter l'accès aux locaux et leur apporter des aménagements adaptés tout au long de leur parcours scolaire.

Contact :

Référent handicap

Téléphone : 0590 91 05 60

Mail : referent@iintech.fr

Equipe pédagogique

En charge de l'enseignement : équipe de formateurs expérimentés et d'intervenants professionnels

En charge de suivi : formateur référent, responsable pédagogique, maître d'apprentissage en entreprise

Des correspondants administratifs pour une gestion et un suivi optimum de vos dossiers

Diplôme et Certification

Préparation au Brevet de Technicien Supérieur

Négociation et Digitalisation de la Relation Client – Diplôme d'Etat

Préparation au titre RNCP 34030

Rythmes

Alternance : 3 jours en entreprise / 2 jours en formation

Durée

2 ans

Effectif

Minimum 5 - maximum 15 stagiaires

Coût de formation

- ✓ En alternance : Formation 100% financée par l'entreprise et les opérateurs de compétences
- ✓ En initial : 3.800 € par année

150€ frais de services (à payer à l'inscription) : Ces frais permettent au centre de formation de vous fournir l'accès à la plateforme dédiée.

Rentrée

Inscriptions Juin à septembre

Rentrée courant septembre

Evolution professionnelle

Le titulaire du BTS NDRC peut accéder aux emplois suivants :

Superviseur(se) - Responsable d'équipe – animateur(trice) plateau – Manageur(e) d'équipe - Responsable e-commerce – Rédacteur(trice) web e-commerce – animateur(trice commercial(e)) de communautés web - Responsable de secteur – Chef(fe) de réseau – Directeur(trice) de réseau - Responsable de réseau – animateur(trice) de réseau - Responsable de zone

Le diplômé peut aussi poursuivre ses études notamment en s'inscrivant en licence professionnelle vente ou en Bachelor Marketing.

Que deviennent les apprenants après cette formation ?

32 % sont en emploi au bout de 6 mois (quel que soit le type d'emploi et son secteur)

50 % sont inscrits en formation (formation supérieure, redoublants, changement de filière)

18 % sont dans d'autres cas (recherche d'emploi, service civique, à l'étranger, indépendant, etc.)

Données issues du dispositif InserJeunes promotion 2021

Contacts

Téléphone : +590 690 95 01 07

Email : direction@iintech.fr