

Maison Familiale Rurale de Flixecourt

CFA – MFR de Flixecourt

BTS NDRC - Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Diplôme d'État de niveau 5 délivré par le Rectorat d'Académie d'Amiens

Code RNCP : 34030	Certifinfo : 100357	Formacode : 34076	Code CPF : 317910	Diplôme : 32031212
Public concerné	Apprentis- Salariés - Demandeurs d'emploi Profil : Prise d'initiative, sens du contact, goût du challenge, forte motivation			
Prérequis	Titulaire d'un niveau 4 <ul style="list-style-type: none"> • S'intéresser au management des entreprises, à leur stratégie marketing et commerciale • Disposer de compétences relationnelles • Avoir le goût de développer des échanges à finalité commerciale • S'exprimer et communiquer correctement à l'écrit et à l'oral • Disposer de capacités d'organisation et d'autonomie 			
Modalités d'accès	Accès sur dossier - Entretien individuel - Validation de prérequis Admission via la plateforme nationale Parcoursup Avoir un tuteur professionnel Validation des motivations personnelles et professionnelles - Tests de positionnement si besoin			
Délai d'accès	Période de recrutement et d'inscription de mars à septembre Informations collectives en mai et juin Début de la formation en septembre Autre parcours : nous consulter			
Statut	Contrat d'Apprentissage - Contrat de professionnalisation - Stagiaire de la Formation - Continue (CPF possible) Seule la signature du contrat d'apprentissage ou de professionnalisation permet le démarrage de la formation. Le contrat peut être signé à partir de la mi-juillet avant le début du cycle de formation au centre.			
Certification qualité	Etablissement certifié Qualiopi depuis le 03 mars 2020, pour les formations par apprentissage et continue Etablissement accessible en situation de handicap			
Tarifs	Frais de scolarité mis à jour chaque année et validés par le Conseil d'Administration. Selon votre situation et votre profil, vous pourrez prétendre à différentes modalités de financement et de rémunération. Contactez-nous pour trouver des solutions financières adaptées Possibilités : Contrat d'apprentissage, contrat de professionnalisation Prise en charge de la formation par les OPCO Pour les conditions générales de vente : http://www.mfrflixecourt.fr			
Objectif général	Le titulaire du BTS Négociation et digitalisation de la relation client (NDRC) est un commercial généraliste qui met en œuvre une stratégie commerciale et marketing afin de nouer une relation de proximité avec le client. Il gère de multiples points de contacts dans le cadre d'une stratégie omnicanale. Il accompagne le client tout au long du processus commercial et intervient avant, pendant et après l'achat. En lien direct avec le client, il 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. 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.			

Objectifs de l'action de formation	<ul style="list-style-type: none"> • Objectifs d'évolution : Prendre la responsabilité de tout ou partie du portefeuille clients Assurer la prise en charge internalisée ou externalisée de tout type de relation client et posséder une véritable culture numérique pour agir à tout moment et en tout lieu. • Objectifs pédagogiques : Maîtriser des connaissances et des savoir-faire, poser des diagnostics, analyser et synthétiser, adapter des méthodes et des outils, proposer des solutions pertinentes et réalistes, communiquer par écrit et par oral. 																																	
Contenu de la formation	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>Savoirs associés aux activités</th> <th>Année 1</th> <th>Année 2</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Culture générale et expression</td> <td>32 h</td> <td>32 h</td> </tr> <tr> <td>Anglais</td> <td>64 h</td> <td>64 h</td> </tr> <tr> <td>Culture économique, juridique et managériale</td> <td>96 h</td> <td>96 h</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>192 h</td> <td>192 h</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>Savoirs associés aux activités</th> <th>Année 1</th> <th>Année 2</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Relation client et Négociation vente</td> <td>150 h</td> <td>150 h</td> </tr> <tr> <td>Relation client à distance et digitalisation</td> <td>119 h</td> <td>119 h</td> </tr> <tr> <td>Relation client à distance et animation de réseaux</td> <td>150 h</td> <td>150 h</td> </tr> <tr> <td>Valorisation de l'alternance / Animation de groupe</td> <td>64</td> <td>64</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>483 h</td> <td>483 h</td> </tr> </tbody> </table>	Savoirs associés aux activités	Année 1	Année 2	Culture générale et expression	32 h	32 h	Anglais	64 h	64 h	Culture économique, juridique et managériale	96 h	96 h	TOTAL	192 h	192 h	Savoirs associés aux activités	Année 1	Année 2	Relation client et Négociation vente	150 h	150 h	Relation client à distance et digitalisation	119 h	119 h	Relation client à distance et animation de réseaux	150 h	150 h	Valorisation de l'alternance / Animation de groupe	64	64	TOTAL	483 h	483 h
Savoirs associés aux activités	Année 1	Année 2																																
Culture générale et expression	32 h	32 h																																
Anglais	64 h	64 h																																
Culture économique, juridique et managériale	96 h	96 h																																
TOTAL	192 h	192 h																																
Savoirs associés aux activités	Année 1	Année 2																																
Relation client et Négociation vente	150 h	150 h																																
Relation client à distance et digitalisation	119 h	119 h																																
Relation client à distance et animation de réseaux	150 h	150 h																																
Valorisation de l'alternance / Animation de groupe	64	64																																
TOTAL	483 h	483 h																																
Compétences / Capacités professionnelles visées	<p><u>Relation Client et Négociation Vente</u> : Cibler et prospecter la clientèle - Négocier et accompagner la relation client- Organiser et animer un événement commercial - Exploiter et mutualiser l'information commerciale</p> <p><u>Relation Client à Distance et Digitalisation</u> : Maîtriser la relation omnicanale - Animer la relation client digitale - Développer la relation client en e-commerce</p> <p><u>Relation Client et animation de réseaux</u> : Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs - Développer et animer un réseau de partenaires- Créer et animer un réseau de vente directe</p>																																	
Référentiel	<p>https://www.sup.adc.education.fr/btslst/referentiel/BTS_Negociation_Digitalisation_Relation_Client.PDF</p>																																	
Modalités pédagogiques	<p>Moyens pédagogiques : Prise en compte des activités réalisées en entreprise, exercices, études de cas, exposés, témoignages, enquêtes de terrain, jeux de rôles.</p> <p>Méthodes : actives, interrogatives.</p>																																	
Durée	<p>Durée totale : 1350h</p> <p>Durée hebdomadaire formation et entreprise : 35h</p>																																	
Dates	<p>Dates : de septembre année N à juin année N+2</p>																																	
Rythme d'alternance	<p>Alternance à la semaine</p> <p>2 jours en formation au CFA (14h) puis 3 jours en entreprise (21h)</p>																																	

Lieu(x)	MFR de Flixecourt- 28 rue Courbet – BP 90220 – 80420 Flixecourt																																							
Modalités pratiques	MFR ouverte du lundi au vendredi de 8h15 à 12h30 et de 13h45 à 17h30 Possibilité de restauration et d'hébergement sur le lieu de formation																																							
Responsables de l'action	Chrystelle Lecat ; Anne-Sophie Delandre ; Georges Tailloul Tél : 03.22.51.64.57 – mail : mfr.flixecourt@mfr.asso.fr																																							
Formateurs et intervenants	Formateurs permanents de la MFR : 5 Intervenant : 1																																							
Suivi de l'action	Emargement par les stagiaires et le formateur Livret des réussites (outil de liaison entre les différentes parties, évaluation des compétences, suivi des notes...) et lien vers la plateforme « iEnt »																																							
Modalités d'évaluation et d'obtention du diplôme	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Epreuves</th> <th style="text-align: center;">Unités</th> <th style="text-align: center;">Coefficient</th> <th style="text-align: center;">Forme</th> <th style="text-align: center;">Durée</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Français</td> <td style="text-align: center;">U1</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">Ecrit</td> <td style="text-align: center;">4h</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Communication en anglais</td> <td style="text-align: center;">U2</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">Orale</td> <td style="text-align: center;">30' préparation 30' oral</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Economie droit</td> <td style="text-align: center;">U3</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">Ecrit</td> <td style="text-align: center;">2h 3h</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Négociation Vente</td> <td style="text-align: center;">U4</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">Orale</td> <td style="text-align: center;">1h</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Digitalisation</td> <td style="text-align: center;">U5</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">Ecrit et Pratique</td> <td style="text-align: center;">3h + 40min (pratique)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Animation de réseaux</td> <td style="text-align: center;">U6</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">Orale</td> <td style="text-align: center;">40 min</td> </tr> </tbody> </table>					Epreuves	Unités	Coefficient	Forme	Durée	Français	U1	3	Ecrit	4h	Communication en anglais	U2	3	Orale	30' préparation 30' oral	Economie droit	U3	3	Ecrit	2h 3h	Négociation Vente	U4	5	Orale	1h	Digitalisation	U5	4	Ecrit et Pratique	3h + 40min (pratique)	Animation de réseaux	U6	3	Orale	40 min
Epreuves	Unités	Coefficient	Forme	Durée																																				
Français	U1	3	Ecrit	4h																																				
Communication en anglais	U2	3	Orale	30' préparation 30' oral																																				
Economie droit	U3	3	Ecrit	2h 3h																																				
Négociation Vente	U4	5	Orale	1h																																				
Digitalisation	U5	4	Ecrit et Pratique	3h + 40min (pratique)																																				
Animation de réseaux	U6	3	Orale	40 min																																				
Evaluation de l'action	<u>Evaluation de l'action</u> : Satisfaction des stagiaires (« à chaud »), Satisfaction des entreprises, satisfaction de l'équipe pédagogique <u>Evaluation des acquis au regard des objectifs attendus « à froid »</u> : à 6mois																																							
Passerelles et débouchés possibles	Poursuites d'études : Licence- Bachelor Débouchés : Vendeur- Représentant- Commercial terrain- Télévendeur- Téléconseiller- Commercial e-commerce- Commercial web-e-commerce Liens code ROME : <ul style="list-style-type: none"> ○ D1401 - Assistanat commercial, ○ D1406 Management en force de vente, ○ D1501 - Animation de vente, ○ M1703 - Management et gestion de produit, ○ M1704 – Management relation clientèle 																																							