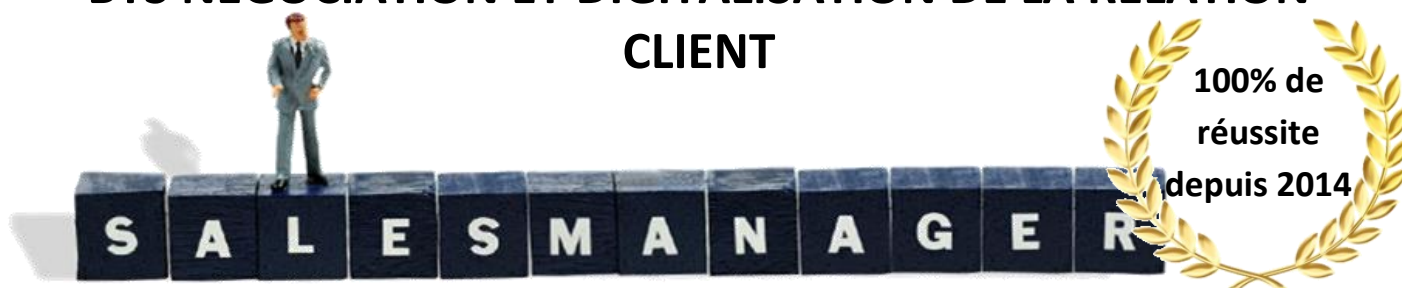


BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT



Présentation :

« Le technicien supérieur Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC) s’inscrit dans un contexte de mutations profondes et permanentes des métiers commerciaux [...]. Commercial généraliste, il exerce dans tous les secteurs d’activités et dans tout type d’organisation, avec tout type de clientèle [...] Le technicien supérieur NDRC est un expert de la relation client considérée sous toutes ses formes (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité.

Il exerce son activité dans toute forme d’organisation [...] proposant des biens ou des prestations de services, quelle que soit sa taille, dès lors qu’elle met en œuvre une démarche commerciale »

(Extrait du référentiel de l’Éducation Nationale)

Un BTS est un diplôme d’État de niveau 5 délivré par l’Éducation Nationale.

Prérequis d’accès à la formation :

- Contrat d’apprentissage : BAC ou titre de niveau BAC, dossier de candidature et entretien individuel.
- Contrat de professionnalisation, dispositif de reconversion ou promotion par alternance (ex période de professionnalisation), CPF de transition (ex Congés Individuel de Formation) : chaque profil est particulier, nous contacter.

Objectif de la formation : Obtenir le Brevet de Technicien Supérieur **NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT.**

À l’issue de la formation, le stagiaire doit être apte à :

- Cibler et prospector la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un évènement commercial
- Exploiter et mutualiser l’information commerciale
- Maîtriser la relation client omnicanale
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client en e-commerce
- Implanter et promouvoir l’offre chez des distributeurs
- Développer et piloter un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe

Le stagiaire apprendra à développer ses compétences et pourra les mettre à disposition de l’entreprise :

- Autonomie et réactivité
- Sens aigu du service et de l’expérience client
- Capacité à interagir sur différents supports
- Sens de l’objectif et de l’organisation
- Bonne relation client

Ces compétences seront enrichies de connaissances dans les domaines suivants :

- Marketing
- Communication et négociation
- Gestion commerciale
- Management
- Savoirs rédactionnels, juridiques et technologiques



Dans son entreprise, le titulaire du BTS NDRC assure notamment :

- Le développement de la clientèle,
- La négociation,
- La gestion et l'animation de la relation client, notamment la relation à distance,
- L'animation de ses différents réseaux (distributeurs, partenaires, vente directe...).

Il exerce son métier dans un contexte de digitalisation de l'activité commerciale, utilisant ses outils et techniques à chaque étape de ses différentes missions.

Les postes dans lesquels vous pourrez exercer votre alternance :

Vendeur(se) – Représentant(e) - Commercial(e) terrain – Négociateur(ice) – Conseiller(ère) commercial(e) - Technico-commercial(e) – Téléconseiller(ère) – Conseiller(ère) client à distance – Téléprospecteur(ice) – Animateur(ice) commercial(e) site e-commerce - Assistant(e) responsable e-commerce - Commercial(e) e-commerce – Animateur(ice) réseau – Animateur(ice) des ventes - Etc.

Durée de la formation : de 18 à 24 mois, 12 mois pour les CPF de transition professionnelle.

Modalités et délais d'accès : Le démarrage de la formation a lieu au mois de septembre.

Les candidats peuvent déposer leur candidature via Parcours sup pour les élèves scolarisés. Dans les autres cas, les dossiers de candidature peuvent être envoyés dès le mois de mars et jusqu'à fin décembre de l'année de début de la formation.

Étant entendu que la formation ne peut se poursuivre jusqu'au bout que si le candidat a signé un contrat d'alternance avec une entreprise d'accueil.

Nombre minimum et maximum de stagiaires par session : de 6 à 24.

Programme de la formation :

- Culture générale et expression
- Langue vivante 1
- Culture économique, juridique et managériale
- Pôle d'activités 1 : Relation client et négociation vente
- Pôle d'activités 2 : Relation client à distance et digitalisation
- Pôle d'activités 3 : Relation client et animation réseau
- Professionnalisation (Ateliers)

Lieu de la formation : GPEI - Espace Antibes N°17 - 2208 Route de Grasse - 06600 Antibes, et/ou en blended learning.

Méthodes mobilisées : Cours collectifs, formation en présentiel et en présentiel à distance (blended learning). Alternance de cours théoriques, études de cas, mises en situation. Utilisation d'une plateforme pédagogique à destination des enseignants et des étudiants.

Blended learning ou mix learning : chez GPEI, ce dispositif associe deux modalités d'apprentissage : le présentiel et le présentiel à distance. Le temps de formation est toujours synchrone : c'est-à-dire que vous soyez en ligne ou au centre de formation, vous suivez les cours en direct avec un formateur qui anime la session. Afin de garantir un apprentissage personnalisé, nos sections de commerce ne dépassent pas 24 élèves (14 pour la gestion).

Nous avons développé une plateforme pédagogique, en constante évolution. Elle nous permet une gestion optimale du flux de communication et l'organisation des échanges entre les étudiants et/ou le formateur. Elle donne accès à une bibliothèque de ressources en développement permanent, offrant ainsi plus d'autonomie à l'apprenant.

Modalités d'évaluation et organisation de l'examen : L'examen est organisé par le Ministère de l'Éducation Nationale, de la Jeunesse et des Sports.

Les épreuves se déroulent généralement sur les mois de mai et juin.

Les indicateurs communs d'appréciation sont disponibles sur notre site internet www.gpei.fr

Formalisation à l'issue de la formation : Le **Brevet de Technicien Supérieur (BTS)**, diplôme national de l'enseignement supérieur français (niveau 5) est délivré aux candidats ayant obtenu une moyenne au moins égale à 10. De plus une attestation de réalisation sera remise. *Bénéfice de notes candidats ajournés : les notes supérieures ou égales à 10 sur 20 sont conservées 5 ans à compter de leur date d'obtention (art. D643-15 du Code de l'Éducation).*

Accessibilité : Les cours peuvent être adaptés selon le profil de l'étudiant : étudiant handicapé ou étudiant faisant une partie de son cursus à l'étranger notamment. Selon le contexte et le profil du candidat, possibilité d'entretien en visioconférence. Référent handicap au sein de l'établissement Mme Cathy LECLERE (cathy@gpei.fr), référent mobilité nationale et internationale Mme Caroline SGARAVIZZI (caroline@gpei.fr)

Statut :

- Apprenti (rémunération de 43% à 100% du SMIC ou SMC)
- Salarié en contrat de professionnalisation (rémunération de 55% à 100% du SMIC ou SMC)
- Salarié en reconversion ou promotion par alternance,
- Salarié utilisant le CPF de transition professionnelle.

Tarifs : Aucun coût à la charge de l'étudiant-salarié (sauf fournitures scolaires et livres).

Un ordinateur portable (PC) équipé d'une suite bureautique (tableur, traitement de texte et logiciel de présentation assistée au minimum) est fortement recommandé.

Coordonnées et contacts :

Référent GPEI : Valérie FOURNIER, valerie@gpei.fr

GPEI

Espace Antibes N°17

2208, route de Grasse 06600 Antibes

04 92 91 96 70

www.gpei.fr

Créé en 1999, GPEI est un OF-CFA, situé à Antibes et spécialiste de la formation dans le secteur tertiaire.

GPEI est membre de la Fédération Européenne Des Écoles (FEDE)

GPEI est certifié qualité par Bureau VERITAS

