

BTS NDRC - Négociation & Digitalisation de la Relation Client

Objectifs de la formation :

Le technicien supérieur NDRC est un commercial généraliste, capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités et dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle (B to B, B to C, B to G), quelle que soit la forme de la relation client (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité.

Dans le cadre d'une stratégie omnicanale, il sait gérer de multiples points de contact pour installer une plus grande proximité avec les clients ; sa capacité à traduire leurs exigences de plus en plus élevées en solutions adaptées lui permet d'instaurer des relations durables de confiance.

Il doit désormais asseoir, développer, accompagner et optimiser la valeur à vie des différents segments visés.

L'accélération de la digitalisation des activités commerciales conduit à investir les contenus commerciaux liés à l'usage accru des sites web, des applications et des réseaux sociaux. Recommandations, avis, notations sur les réseaux sociaux, forums, blogs deviennent de fait des vecteurs de communication que le commercial doit intégrer pour développer la clientèle et avoir une forte réactivité.

Stages : 16 semaines de stage : dont 1^{ère} année 11 semaines & 2^{ème} année 5 semaines

Discipline (intitulé)	Objectifs des cours et Modalités de dispense des cours (pratique, Cours Magistral...)	Eléments du programme ou mots-clés
Unité U 6 Relation client et animation de réseaux	Pôle 3 d'activités Relation client et animation de réseaux Animation de réseaux de distributeurs Animation de réseaux de partenaires Animation de réseaux de vente directe 3 heures en classe entière 1 heures de travaux dirigés	Bloc de compétences 3 Relation client et animation de réseaux Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs Développer et animer un réseau de partenaires Créer et animer un réseau de vente directe
Unité U 5 Relation client à distance et digitalisation	Pôle 2 d'activités Relation client à distance et digitalisation Gestion de la relation client à distance Gestion de la e-relation Gestion de la vente en e-commerce 3 heures en classe entière 2 heures de travaux dirigés	Bloc de compétences 2 Relation client à distance et digitalisation Maîtriser la relation omnicanale Animer la relation client digitale Développer la relation client en e-commerce
Unité U 4 Relation client et négociation vente	Pôle 1 d'activités Relation client et négociation-vente Développement de clientèle Négociation, vente et valorisation de la relation client Animation de la relation client Veille et expertise commerciales 4 heures en classe entière 2 heures de travaux dirigés	Bloc de compétences 1 Relation client et négociation-vente Cibler et prospector la clientèle Négocier et accompagner la relation client Organiser et animer un évènement commercial Exploiter et mutualiser l'information commerciale
Atelier de professionnalisation	L'atelier de professionnalisation doit favoriser les pratiques de différenciation et la synergie entre les enseignements professionnels et généraux. L'atelier de professionnalisation permet à l'étudiant - d'expérimenter des techniques et des pratiques professionnelles attachées aux trois blocs de compétences ; - d'être accompagné dans son développement professionnel. 4 heures de travaux dirigés	L'atelier de professionnalisation prend diverses formes : - des ateliers de pratiques relationnelles, des ateliers de production digitale et des ateliers d'animation de réseaux ; - des séances d'enseignements conjoints avec des professeurs de disciplines générales. Il y a nécessité par exemple de développer la maîtrise de la langue écrite dans les activités digitales ; - la réalisation de missions commerciales ponctuelles liées ou non aux stages ; - l'appui à la recherche et à la finalisation des stages ; - des modules d'accompagnement personnalisé.

<p>Unité U 3</p> <p>Culture économique, juridique et managériale</p>	<p>L'enseignement vise à :</p> <ul style="list-style-type: none"> - disposer d'une culture économique, juridique et managériale nécessaire à la compréhension des enjeux et des défis auxquels doivent répondre les entreprises ; - s'approprier le cadre économique, juridique et managérial de son activité professionnelle ; - mobiliser les compétences économiques, juridiques et managériales nécessaires à la réalisation des objectifs et des activités de l'entreprise ; - intégrer les dimensions économique, juridique et managériale des compétences professionnelles liées à la spécialité de BTS ; - communiquer avec différentes parties prenantes de l'entreprise. <p>4 heures en classe entière 1 heure de travaux dirigés</p>	<p>Les six thèmes proposés sont structurés par l'étude de questions clés, chacune étant associée de façon privilégiée à un champ disciplinaire donné, à des compétences ciblées. Cette présentation favorise la complémentarité des regards disciplinaires et la formulation de réponses aux questions auxquelles l'entreprise est confrontée en mobilisant les savoirs et méthodologies spécifiques à chaque discipline.</p> <p>Cet enseignement prend appui sur des situations professionnelles contextualisées, rencontrées y compris dans de petites et moyennes entreprises, et sur des ressources documentaires de nature économique, juridique et managériale</p> <p>Le programme est conçu de manière à favoriser de nombreuses transversalités avec les enseignements professionnels.</p>
<p>Unité EF1</p> <p>Bloc facultatif</p> <p>Langue vivante étrangère 2</p> <p>Espagnol</p>	<p>Niveau B1 du CECRL pour les activités langagières suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Production ET Interactions orales <p>1 heure en classe entière 1 heure de travaux dirigés</p>	<p>Le candidat s'exprime dans une langue grammaticalement acceptable, adopte une prononciation claire et une intonation pertinente et mobilise une gamme de langue étendue.</p>
<p>Unité U 2</p> <p>Langue vivante étrangère 1</p> <p>ANGLAIS</p>	<p>Langue vivante Niveau B2 du CECRL pour les activités langagières suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compréhension de documents écrits • Production et interactions orales <p>2 heures en classe entière 1 heure de travaux dirigés</p>	
<p>Unité U 1</p> <p>Culture générale</p> <p>Et expression</p>	<p>Appréhender et réaliser un message écrit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respecter les contraintes de la langue écrite • Synthétiser des informations • Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture <p>Communiquer oralement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • S'adapter à la situation • Organiser un message oral <p>1 heure en classe entière 1 heure de travaux dirigés</p>	<p>Une communication efficace à l'oral et à l'écrit suppose la maîtrise d'un certain nombre de capacités et de techniques d'expression.</p> <p>Cette maîtrise suppose, à son tour, une connaissance suffisante de la langue (vocabulaire et syntaxe) et une aptitude à la synthèse pour saisir avec exactitude la pensée d'autrui et exprimer la sienne avec précision.</p> <p>Des exercices variés concourent à cette maîtrise : débat oral, exposé oral, analyse des interactions verbales ; analyse et résumé d'un texte, comparaison de textes plus ou moins convergents ou opposés, étude logique d'une argumentation, constitution et analyse d'une documentation, compte rendu d'un livre lu, composition d'une synthèse à partir de textes et de documents de toute nature, rédaction d'un compte rendu, d'une note, d'une réponse personnelle à une question posée, d'une argumentation personnelle.</p>