



BREVET TECHNICIEN SUPERIEUR NEGOCIATION DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

BAC + 2 – Niveau 5 Code RNCP : 34030 Codes NSF : 312

Public concerné, nombre.	Tout public répondant aux prérequis : lycéens, étudiant dans l'enseignement supérieur, adulte en reconversion. Nous développons des classes à taille humaine (effectif maximum 25 places).
Prérequis, modalités et délai d'accès.	<p>Qualités requises : être titulaire d'un baccalauréat général, technique ou professionnel ou d'un diplôme de niveau équivalent, avoir un <i>sens du relationnel, l'esprit d'équipe, de la ténacité, prise d'initiative, confiance en soi, sens de la négociation, disponibilité, autonomie.</i></p> <p>Le titulaire du BTS NDRC doit avoir des qualités de négociateur : vendeur - manager commercial dont l'activité se caractérise par une démarche active en direction des clients ; maîtriser les nouvelles technologies de l'information et de la communication spécifiques à son métier pour améliorer sa productivité commerciale ; être la première interface entre l'entreprise et son marché.</p> <p>À ce titre, il participe à l'intelligence commerciale de l'organisation et contribue à l'efficacité de la politique commerciale.</p> <p><u>Modalités d'accès</u> :</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Les étudiants en alternance :<ul style="list-style-type: none">- les candidatures se font en prenant contact avec la MFR et via la procédure PARCOURSUP pour les candidats sortant de système scolaire ;- dossier de candidature : diplômes, bulletins et relevés de notes de la dernière année de lycée, CV, lettre de motivation.▪ Les actifs via des dispositifs liés à la formation professionnelle continue :<ul style="list-style-type: none">- dans le cadre du CPF (Compte Personnel de Formation) ;- par le biais de la VAE (Validation d'acquis d'Expérience) ;- dans le cadre du CIF (Congé Individuel de Formation).▪ Accessible aux personnes en situation de handicap ;▪ Entretien de motivation et de positionnement ; <p>L'inscription définitive est liée à la signature d'un contrat d'apprentissage, de professionnalisation ou d'un stage avec une entreprise d'accueil.</p>
Présentation générale (Problématique, intérêt)	<p>L'activité du titulaire du BTS NDRC s'inscrit dans un contexte de mutations profondes et permanentes des métiers commerciaux, liées elles-mêmes aux évolutions et à la place qu'occupe la fonction commerciale dans la stratégie des entreprises et des organisations.</p> <p>Le titulaire du BTS 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 possède une solide culture numérique. Il accompagne le client tout au long du processus commercial et intervient</p>

	<p>avant, pendant et après l'achat.</p> <p>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 porte les valeurs et la culture de l'organisation pour son propre compte ou celui d'un commanditaire. Il est capable de s'adapter aux exigences de son activité et réalise ses missions dans le respect des règles éthiques et déontologiques.</p> <p>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.</p>
<p>Objectifs.</p>	<p>Les nouvelles technologies et la dématérialisation des échanges complexifient le comportement des acheteurs et des consommateurs en même temps que leurs exigences s'intensifient.</p> <p>Mobiles et connectés en permanence, les clients attachent désormais autant d'importance aux services et à l'expérience offerts qu'au produit lui-même.</p> <p>La relation que le client va entretenir avec la marque et avec les commerciaux constitue plus que jamais un facteur clé de différenciation entre les offres.</p> <p>Pour nouer une relation de proximité avec le client, le commercial doit avoir une connaissance extrêmement précise et unifiée du client pour répondre à ses attentes et anticiper ses besoins en temps réel.</p> <p>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), le titulaire du BTS NDRC est un expert de la relation client considérée sous toutes ses formes et dans toute sa complexité.</p>
<p>Contenu de la formation.</p>	<p>Programme détaillé sur 2 ans</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enseignement général : <ul style="list-style-type: none"> ▪ U1 Culture générale et expression 90 h ▪ U2 Langue vivante étrangère 1 - Anglais 90 h ▪ U3 Culture économique, juridique et managériale 200 h • Enseignement professionnel : <ul style="list-style-type: none"> ▪ U4 Relation client et négociation-vente 240 h ▪ U5 Relation client à distance et digitalisation 260 h ▪ U6 Relation client et animation de réseaux 210 h ▪ Atelier de professionnalisation 180 h ▪ Enseignement facultatif : 60 h ▪ Tutorat et suivi du groupe : 90 h
<p>Modalités pédagogiques.</p>	<p>Modalités pédagogiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Alternance de périodes à la MFR et en milieu professionnel ; ▪ Apport théorique, analyse des pratiques et des situations ; ▪ Visites et voyage d'étude ; ▪ Intervention des professionnels en soutien des cours théoriques ; ▪ Temps de travail individuel, en sous-groupe et en collectif ; ▪ Études de cas ; ▪ Action de Formation en Situation de Travail (AFST) ▪ Formation à Distance <p>Moyens techniques et d'encadrement :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Salle de cours, vidéoprojecteur, connexion internet sans fil ;

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Magasin et boutique pédagogiques ; ▪ Ordinateurs fixes et portables ; ▪ Plateforme numérique (iENT) ; ▪ Écran interactif ; ▪ Livret d'accueil ; ▪ Travail collaboratif (Teams) grâce au stockage différentes ressources pédagogiques ; ▪ Règlement intérieur.
Compétences / Capacités professionnelles visées.	<p>Les compétences acquises au terme de la formation :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Compétences : Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs, développer et piloter un réseau de partenaires, créer et animer un réseau de vente directe, animer la relation client digitale, développer la relation-client en e-commerce, négocier et accompagner la relation-client, organiser et animer un évènement commercial. ➤ Performance : associer la réussite d'une tâche à sa finalité en termes de quantité ou de qualité, fidélisation, prospection, atteinte des objectifs fixés. ➤ Des connaissances fondamentales (savoirs) : Apprécier la performance commerciale à partir des indicateurs d'activité, l'information commerciale, les études commerciales, ciblage et prospection de clientèle. ➤ Des capacités (savoir-faire) : créer et entretenir la relation-client à distance ; produire, publier et assurer la visibilité des contenus digitaux mettre à jour l'information, recueillir des données, analyser l'information, calculer des indicateurs. ➤ Des attitudes (savoir-être) : impulser entretenir et réguler une dynamique e-relationnelle, décider, convaincre, prise d'initiatives, travail en équipe, capacité de décision.
Modalité d'acquisition de la certification.	<p>Validation :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Contrôles en Cours de Formation ; ▪ Épreuves terminales ; ▪ Attestation de formation professionnelle.
Durée	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Durée à définir selon le positionnement ; ▪ Parcours complet 1 420 heures (soit 41 semaines) en cours (MFR) et 2 219 heures (soit 63 semaines) en milieu professionnel ; ▪ Durée en AFST 80 heures ; ▪ Rythme d'alternance répondant et adapté aux exigences des professionnels.
Dates.	Du 29 août 2022 au 28 mai 2024
Lieu.	<p>Maison Familiale Rurale de MORRE 11 rue des planches 25 660 MORRE @ : mfr.morre@mfr.asso.fr ou mfrmorre25@gmail.com ☎ 03 81 81 33 14 Site : www.mfrformation.com Site accessible aux personnes en situation de handicap Accessibilité : « Comment se rendre à la MFR depuis Besançon »</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Desservi tous les jours par le réseau ginko : bus 82 (Morre- Montfaucon), arrêt bas du village. - En voiture : depuis Besançon sortie Saône, Montfaucon
Coût par participant	<p>Sous réserve d'agrément, la formation pourra être prise en charge en totalité par :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Un OPCO (Opérateur de compétences) de l'entreprise d'accueil dans le cadre du contrat d'apprentissage ou de professionnalisation coût estimé : 12,50 € / heure ; ▪ Un financement personnel. ▪ <u>CPF – VAE – CIF</u> : Éligible
Responsable de l'action, Contact	<p>Jean Fidèle NZIENGUI @ : jean-fidele.nziengui@mfr.asso.fr ☎ : 03 81 81 33 14</p>
Formateurs, animateurs et intervenants	<p>Nos formateurs sont sélectionnés en fonction de leurs compétences professionnelles et la qualité des enseignements qu'ils dispensent. La MFR de MORRE dispose d'un personnel qualifié et compétant dans la coordination pédagogique, l'animation et la gestion administrative, chargé d'assurer le bon fonctionnement du parcours et l'accompagnement individualisé des stagiaires.</p>
Suivi de l'action	<p>Modalité de suivi :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Entretiens individuels de suivi en cours de formation ; ▪ Des conseils personnalisés pour la rédaction du CV et des lettres de motivation ; ▪ Entretiens tripartites de suivi en entreprise ; ▪ Un suivi régulier pour faire le point sur la recherche d'entreprise d'accueil ; ▪ Conseils de classe semestriels ; ▪ Un coaching adapté aux entretiens de recrutement ; ▪ Emargement hebdomadaire des stagiaires ; ▪ Cahier d'appel virtuel ; ▪ Une veille à la bonne intégration en entreprise ; ▪ Visite en milieu professionnel ; ▪ Cahier de suivi informatisé (parent/stagiaire/professionnel/MFR Morre) ; ▪ Un suivi pédagogique et professionnel pendant les deux années de formation avec un tuteur.
Evaluation de l'action	<p>Modalité d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Évaluations écrites et orales ponctuelles ; ▪ Examens blancs écrits et oraux ; ▪ Contrôle en Cours de Formation ; ▪ Examen officiel du BTS en mai/juin en fin de deuxième année. <p>Modalités complémentaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Une fiche d'évaluation en milieu professionnel chaque semestre ; ▪ Bilan semestriel sous la forme d'un questionnaire ;
Performance	<p>Résultat aux examens :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ouverture de la formation août 2022

Passerelles et débouchés possibles.

Parcours poursuite formations :

- **Une licence professionnelle :**
 - Spécialité Commerce, Distribution.
 - Spécialité E-commerce, E-marketing.
 - Spécialité Marketing des Produits Financiers et d'Assurance.
 - Spécialité Métiers de la vente.
 - Spécialité Négociation Commerciale et Marchés Européens.

 - Spécialité Commercialisation des Biens et Services Industriels.
 - Spécialité Commercialisation des Produits Bancaires et Assurances – marché des particuliers.
 - Spécialité Commercialisation de Produits et Services Financiers.
 - Spécialité Management et Gestion Commerciale.
- **Une licence :**
 - Licence Eco-gestion.
 - Licence marketing.
 - Licence management.
 - Licence vente.
 - Licence commerce.
 - Licence communication.
 - Licence droite.

Le monde du travail :

Activité commerciale :

- **Prospecteur** : un véritable métier de contact qui vous amène à dialoguer chaque jour avec de nouveaux potentiels clients.
- **Téléprospecteur** : contacter les entreprises ou les gens listés, par téléphone, les futurs clients font partie d'une liste.
- **Animateur réseau** : contrôler l'application des différentes réglementations internes, assurer l'aide à la gestion des points de vente, améliorer l'animation commerciale générale

Relation client :

- **Vendeur** : le rôle du vendeur est primordial pour un magasin, car il participe à son bon fonctionnement et intervient sur les différentes étapes de la vente : réception des commandes, rangement et présentation des articles, vente de produits et d'articles additionnels, inventaire des stocks, étiquetage et encaissement des produits ;
- **Attaché commercial** : ambassadeur, vitrine de l'entreprise, de la marque qu'il représente. Valoriser son produit afin de s'attacher une clientèle fidèle tout en conquérant de nouveaux marchés.
- **Chef ou responsable secteur** : principale mission étant de faire croître le chiffre d'affaires, il est chargé de déterminer les finalités de vente et les communique aux réseaux et agences commerciales ;
- **Courtier ou négociant** : la tâche principale est de conseiller les clients afin qu'ils prennent la meilleure décision possible. Il doit défendre au mieux les intérêts de ses clients

Le management d'équipe :

- **Responsable des ventes** : mission principale, mettre en œuvre la politique

	<p>commerciale définie par la direction, parfois avec sa participation, l'objectif étant d'augmenter le chiffre d'affaires de l'entreprise ;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsable d'équipe de prospection : encadrer, animer et fédérer les équipes, dédiées à la recherche de nouveaux clients et à l'établissement d'une stratégie de prospection performante et pérenne. <p>Code(s) ROME :</p> <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.
<p>Partenaires de la formation.</p>	 <p>The image displays five logos of partners in a grid-like arrangement. On the left is the logo for 'RÉGION BOURGOGNE FRANCHE COMTÉ'. To its right is the logo for 'forco devient l'Opcommerce Opérateur de compétences'. Further right are the logos for 'République Française' (Liberté • Égalité • Fraternité) and 'Ministère de l'Éducation Nationale'. On the far right is the logo for 'figip'.</p>

Version Novembre 2020

Mise à jour le 20/04/2022