

BAC+ 2 | Alternance & Initial

BTS Négociation et digitalisation de la relation client

Le titulaire du BTS Négociation et digitalisation de la relation client – BTS NDRC est un commercial généraliste expert de la relation client considérée sous toutes ses formes (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité.

Il communique et négocie avec les clients, exploite et partage les informations, organise et planifie l'activité, met en œuvre la politique commerciale. Il contribue ainsi à la croissance du chiffre d'affaires de l'entreprise. Pour mener à bien les missions qui lui sont confiées, il doit maîtriser les nouvelles technologies de l'information et de la communication (réseaux sociaux, forums, blogs).

Objectifs de la formation

- Développer Relation client et négociation-vente
- Développer Relation client à distance et digitalisation
- Développer Relation client et animation de réseaux

Profil

- Aimer les environnements numériques
- Avoir de l'intérêt pour des matières comme le marketing digital, le commerce, la vente en ligne, Aimer travailler avec les autres en équipe et faire de l'animation de réseaux,
- Aimer le contact humain et la communication directe ou via le web,

Métiers visés

- Agent/e général/e d'assurances
- Attaché/e commercial/e
- Chargé/e d'affaires en génie climatique

Modalités d'admission

- Baccalauréat
- Étude du dossier et entretien de motivation
- Recherche d'un contrat d'alternance (soutien du dispositif CARE)
- Coaching et Accompagnement

Modalités pédagogique

- Présentiel et e-learning en appui
- Pédagogie dynamique et interactive
- Exercices pratiques
- Travaux en mode projet

Les missions en entreprise

- Pédagogie dynamique et interactive
- Exercices pratiques
- Travaux en mode projet
- Dynamiser un site de e-commerce,

DIPLOME

Obtention du BTS (diplôme d'État) si validation de l'ensemble des unités d'enseignement (blocs de compétences) . Maintien du bénéfice de la validation des unités d'enseignement d'une année à l'autre si obtention d'une note supérieure à 10.

RYTHME

En alternance :
2 jours école / 3 jours entreprise
Contrat en alternance : contrat d'apprentissage de 24 mois
En initial :
stage obligatoire de 70 jours minimum sur 2 ans

ADMISSIONS

Pour faire acte de candidature, il faut être en cours d'obtention ou titulaire d'un bacgénéral, technologique ou professionnel ou d'une certification professionnelle de niveau 4.

Candidature sur pstm.fr | Réponse sous 7 jours

ASSESIBILITES

Accessible aux personnes en situation de handicap.

POURSUITE D'ETUDE

- Attaché commercial (réseau Négoventis)
- Licence pro mention assurance, banque, finance : chargé de clientèle
- Licence pro mention commercialisation de produits et services

COÛT DE FORMATION

Formation en alternance : gratuit pour l'étudiant

Formation en initial : 4300euros par an

LE PROGRAMME DE PSTM

ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL

Culture générale et expression

- Appréhender et réaliser un message écrit : Respect des contraintes de la langue écrite Synthèse des informations
- Réponse argumentée à une question posée relation avec les documents proposés en lecture
- Communiquer oralement :
- Adaptation en situation de communication

Relation client et négociation-vente

- Cibler et prospecter la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un événement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale

Relation client à distance et digitalisation

- Maîtriser la relation omnicanale
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client en e-commerce

Anglais

- Communication écrite et orale
- Recherche d'informations et collecte de documentations Explication de texte, synthèse

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 direct

Culture économique, juridique et managériale

- L'intégration de l'entreprise dans son environnement La régulation de l'activité économique
- L'organisation de l'activité de l'entreprise L'impact du numérique sur la vie de l'entreprise Les mutations au travail
- Les choix stratégiques de l'entreprise

ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL

Community manager

- Signaler les bugs des fonctionnalités du site et veiller à la disponibilité de la plateforme.
- Coordonner avec les équipes techniques les améliorations à apporter à la plateforme du site Internet.
- Analyser le buzz marketing* et suivre l'image de la marque
- Suivre l'audience des différents supports de la communauté en lien avec le trafic manager**.
- Effectuer un reporting des actions de communication engagées sur ce mode de relation au consommateur.

Assistant e-commerce

- Renseigner les clients à propos des prix, délais, nouveaux produits...
- Enregistrer leurs commandes et leurs délais
- S'assurer des livraisons dans les délais
- S'occuper des démarches liées à l'export, si besoin
- Saisir et éditer les éléments nécessaires à la livraison et à la facturation

Assistant de gestion

- Gérer les emplois du temps, le courrier, organiser les déplacements, les réunions.
- Préparer des dossiers permettant la prise de décision, réaliser des présentations.
- Assurer l'interface entre la direction et les opérationnels : organiser, planifier, contrôler leurs activités en fonction des objectifs définis.
- Exercer un rôle de support : relayer les consignes de la direction, partager les informations, de sources interne et externe, utiles aux collaborateurs.
- Actualiser, classer, archiver les dossiers et les fichiers clients et fournisseurs.

Promoteur des ventes

- Augmenter la distribution numérique de l'ensemble de la gamme de produits (assurer la présence des produits, référencer les innovations)
- Optimiser la visibilité de la marque en linéaire et la qualité d'exposition des produits
- Négocier les mises en avant, implanter des supports
- PLV et valoriser les opérations promotionnelles en cours.
- Relayer les accords auprès de la distribution dans le parfait respect de la politique commerciale et tarifaire.

Modalités d'obtention Indicateurs de performance

- Examen national piloté par le ministère de l'Éducation Nationale
- Contrôle continu permettant de renseigner le livret scolaire

- Obtention du diplôme 2021 : 93%
- Poursuite d'études 2022 : 80%