

REFERENTIEL DE FORMATION
BTS NDRC
Brevet de Technicien Supérieur
Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Enseignements et blocs de compétences	COMPETENCES	MODULES DE FORMATION
Prise en main du cursus	/	Présentation de l'équipe pédagogique, du programme, du système de notation, des épreuves, ainsi que le règlement intérieur de l'école
Séminaire d'intégration	/	Se présenter, découvrir les autres et s'intégrer au sein d'un groupe Développer des soft skills comme se connaître, avoir confiance en soi, gérer son stress et ses émotions
BTS BLANC et préparation à l'examen	/	Journées dédiées à la préparation de l'épreuve finale du BTS NDRC
Atelier de professionnalisation	Cours d'Excel, Word, PPT, média training, rédaction professionnelle, gestion de projet, remises à niveau etc.	Ateliers permettant aux apprentis de monter en compétences sur des thématiques complémentaires au référentiel de formation
Insertion professionnelle	Piloter son insertion professionnelle à travers la connaissance de soi	Piloter son insertion professionnelle à travers la connaissance de soi, sa capacité à construire une réflexion autour de ses choix de carrière et son agilité lors d'un entretien de recrutement
Enseignement général Culture Générale et expression	Culture générale et expression	Appréhender et réaliser un message écrit : - 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 Communiquer oralement : - S'adapter à la situation - Organiser un message oral
Enseignement général Communication en langue vivante étrangère 1	Langue vivante étrangère 1	Niveau B2 du CECRL pour les activités langagières suivantes : - Compréhension de documents écrits - Production et interactions orales
Enseignement général Culture économique, juridique et managériale	Culture économique, juridique et managériale Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée : - Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale - Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales - Établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique - Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée	Economie Générale : - Les relations entre l'entreprise et son environnement économique - Le rôle de l'Etat dans la régulation économique - Les facteurs de production : déterminants économiques - L'environnement économique et numérique de l'entreprise - Le marché du travail et ses évolutions Droit : - Le contrat support de l'activité économique de l'entreprise - L'encadrement par le droit des activités économiques - Les structures juridiques de l'entreprise - Les titres de responsabilités - Le droit et le développement du numérique - L'individu au travail Management d'entreprise : - L'intégration de l'entreprise dans son environnement - Le diagnostic externe de l'entreprise et le rôle de l'innovation - Le diagnostic interne de l'entreprise et l'organisation de ses ressources - Le financement de l'entreprise - La place du numérique dans le management - La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences et la motivation - Les choix stratégiques de l'entreprise
BLOC 1 : Relation client et négociation vente	Cibler et prospecter la clientèle	Développement de clientèle - Gestion de portefeuille clients - Animation d'opérations de prospection
	Négocier et accompagner la relation client	Négociation, vente et valorisation de la relation client - Élaboration d'un diagnostic client - Proposition, négociation et vente d'une offre personnalisée - Accompagnement du client
	Organiser et animer un événement commercial	Animation de la relation client - Participation à des salons - Organisation d'opérations commerciales - Animation d'espaces commerciaux
	Exploiter et mutualiser l'information commerciale	Veille et expertise commerciales - Reporting de l'activité commerciale - Qualification de Data client - Diagnostic en termes de relation client et de performance commerciale
BLOC 2 : Relation client à distance et digitalisation	Maîtriser la relation omnicanale	Gestion de la relation client à distance - Prospection et identification d'opportunités commerciales - Vente à distance - Accompagnement, conseil et traitement des demandes clients - Mise à jour des data client - Supervision et animation d'équipes
	Animer la relation client digitale	Gestion de la e-relation client - Animation de communautés, de forums et de réseaux sociaux - Animation de site et publication de contenus à caractère commercial - Suivi, modération et exploitation des échanges - Maintien de la visibilité digitale

	Développer la relation client en e-commerce	Gestion de la vente en e-Commerce - Valorisation en ligne de l'offre et des promotions commerciales - Suivi et régulation du processus de vente - Mise en œuvre d'animations commerciales en e-commerce. - Évaluation du trafic et du référencement du site - Analyse des résultats des ventes et des opérations de e-commerce
BLOC 3 : Relation client et animation de réseaux	Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs	Animation de réseaux de distributeurs - Négociation de l'implantation de l'offre sur le lieu de vente - Conseil en matière d'expérience de consommation - Mise en œuvre d'animations - Suivi et développement du référencement
	Développer et animer un réseau de partenaires	Animation de réseaux de partenaires - Sélection et constitution de réseaux de partenaires, d'apporteurs d'affaires et de prescripteurs - Animation, stimulation et développement de réseaux - Évaluation des performances du réseau
	Créer et animer un réseau de vente directe	Animation de réseaux de vente directe - Animation, vente et conseil à domicile - Développement d'un réseau de conseillers de vente à domicile