

# BTS NDRC

## MODALITÉS

- Type de contrat : apprentissage
- Durée de la formation : 24 mois
- Rythme d'alternance : 2 jours au lycée, 3 jours en entreprise
- Volume de la formation : 1350 heures

## COMPÉTENCES VISÉES

- **Bloc de compétences 1 Relation client et négociation-vente**
  - Cibler et prospecter la clientèle
  - Négocier et accompagner la relation client
  - Organiser et animer un évènement commercial
  - Exploiter et mutualiser l'information commerciale
  
- **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
  
- **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

## BLOCS DE COMPÉTENCES

- **Bloc 1 de compétences Relation client et négociation-vente**
  - Cibler et prospecter la clientèle
  - Analyser un portefeuille clients
  - Identifier des cibles de clientèle
  - Mettre en œuvre et évaluer une démarche de prospection
  - Développer des réseaux professionnels
  - Négocier et accompagner la relation client
  - Négocier et vendre une solution adaptée au client
  - Créer et maintenir une relation client durable

- Organiser et animer un évènement commercial
- Organiser un évènement commercial
- Animer un évènement commercial
- Exploiter un évènement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale
- Remonter, valoriser et partager l'information commerciale
- Collaborer à l'interne en vue de développer l'expertise commerciale

➤ **Bloc 2 de compétences Relation client à distance et digitalisation**

- Maîtriser la relation client omnicanale
- Créer et entretenir la relation client à distance
- Apprécier la performance commerciale à partir d'indicateurs d'activité
- Encadrer et animer une équipe de téléacteurs
- Animer la relation client digitale
- Produire, publier et assurer la visibilité des contenus digitaux
- Impulser, entretenir et réguler une dynamique relationnelle
- Développer la relation client en e-commerce
- Dynamiser un site de e-commerce
- Faciliter et sécuriser la relation commerciale
- Diagnostiquer l'activité de e-commerce

➤ **Bloc 3 de compétences Relation client et animation de réseaux**

- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- Valoriser l'offre sur le lieu de vente
- Développer la présence dans le réseau de distributeurs
- Développer et piloter un réseau de partenaires
- Participer au développement d'un réseau de partenaires
- Mobiliser un réseau de partenaires et évaluer les performances
- Créer et animer un réseau de vente directe
- Prospector, organiser des rencontres et vendre en réunion
- Recruter et former des vendeurs à domicile indépendants
- Impulser une dynamique de réseau

➤ **Culture générale**

- 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
- S'adapter à la situation
- Organiser un message oral

- **Langue vivante étrangère 1 (Niveau B2 du CECRL)**
  - Compréhension de l'oral
  - Production et interactions orales
  
- **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

### CONDITIONS D'ADMISSION

- Pré-requis : être titulaire d'un bac ou d'un titre de niveau IV
- Inscription : s'inscrire sur Parcoursup (de février à septembre) ou sur le site de notre partenaire le CFA SACEF
- **Début de la formation : mi-septembre.**
- Condition : présenter un profil en adéquation avec le projet professionnel retenu
- Processus : assister aux séances de recrutement en ligne et aux ateliers de recherche d'embauche
- Contrat : signer un contrat avant la mi-décembre, soit 3 mois après le début de la formation.

### ACCESSIBILITE

- Lieu de formation : Lycée des Petits Champs, 75019
- Métro : Buttes Chaumont (ligne 7bis) ou Pyrénées (ligne 11)
- Accueil handicap : les locaux peuvent accueillir des personnes porteuses de handicap

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Contrôle en Cours de Formation (CCF) + évaluation finale
- Mises en situation professionnelles
- Dossiers professionnels
- Evaluation des compétences métier par les maîtres d'apprentissage sur le LEA (Livret Electronique d'Apprentissage) du CFA
- Deux BTS Blancs par an (épreuves écrites et soutenances orales)

- Evaluation ponctuelle formative (devoirs sur table) + évaluation finale (certification en mai de la 2ème année) : une certification partielle est possible, toute note supérieure à 10 constitue un bénéfice durant 5 ans.

### **EQUIVALENCE ET PASSERELLE**

- Les titulaires des diplômes universitaires de technologie du secteur tertiaire sont dispensés des unités U1 (Culture générale) et U2 (Anglais)
- Lien avec d'autres certifications professionnelles, certifications ou habilitations : Non

### **FINANCEMENT**

- Coût : la formation est gratuite pour l'apprenti qui perçoit une rémunération. Elle est prise en charge par les OPCO selon la branche professionnelle.

### **POURCENTAGES DE RÉUSSITE**

- 2022 : 100%
- 2021 : 100%
- 2020 : 100%
- 2019 : 78%
- 2018 : 81.8%
- 2017 : 100%

### **MÉTHODES UTILISÉES**

- Cours en face à face pédagogique, en présentiel et en distanciel en cas de fermeture du Lycée pour cause sanitaire
- Etude de cas
- Ateliers de professionnalisation
- Travaux de groupe
- Suivi pédagogique individualisé
- Accompagnement par un conseiller professionnel du CFA dédié à la formation
- Mise à disposition de ressources pédagogiques en ligne et au CDI
- Questionnaire de positionnement sur le LEA

## EMPLOIS CONCERNÉS

- Vendeur.se
- Représentant.e
- Commercial.e terrain
- Négociateur.rice
- Délégué.e commercial.e
- Conseiller.ère commercial.e
- Technicommercial.e Télévendeur.se
- Conseiller.ère client à distance
- Téléprospecteur.rice
- Commercial.e e-commerce
- Animateur.rice réseau
- Animateur.rice des ventes
- Représentant.e

## POURSUITES D'ÉTUDES

Le BTS a pour objectif l'insertion professionnelle mais avec un très bon dossier ou une mention à l'examen, une poursuite d'études est envisageable en licence professionnelle du domaine commercial, en licence LMD (L3 en économie-gestion ou en sciences de gestion), en école supérieure de commerce ou de gestion ou en école spécialisée par le biais des admissions parallèles.

Exemple(s) de formation(s) possible(s) :

- Attaché commercial
- Licence pro mention commercialisation de produits et services
- Licence pro mention e-commerce et marketing numérique
- Licence pro mention métiers du marketing opérationnel
- Diplôme du programme grande école de SKEMA BS