



BTS

Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Objectifs généraux

Le titulaire du BTS NDRC est un commercial généraliste capable d'exercer dans tous les secteurs d'activité et dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle, quelle que soit la forme de la relation client (présentielle, distantielle, e-relation) et dans toute sa complexité.

Objectifs pédagogiques opérationnels

A l'issue de sa formation, le titulaire du BTS NDRC sera capable :

- d'accompagner le client / usager tout au long du processus commercial,
- d'intervenir sur l'ensemble des activités, avant, pendant, et après l'achat : conseils, prospection, animation, devis, veille, visites, négociation/vente/achats, suivi après-vente/achat,
- d'effectuer cet accompagnement directement ou via un réseau de partenaires.

Les Atouts du CFA

- Préparation et accompagnement au placement en entreprise
- Suivi individualisé de l'apprenti
- Classes à taille humaine
- Formation à des secteurs et métiers porteurs

Pré-requis

Moins de 30 ans
Titulaire d'un Bac Général, Technologique ou professionnel Gestion Administration
Étude du dossier de candidature et entretien

Niveau validé

BAC +2

Rythme et durée de la formation

Durée : 2 ans, 1 350 h de formation
Alternance : 2 jours en CFA / 3 jours en entreprise et inversement la semaine suivante à Argenteuil
1 semaine CFA / 1 semaine Entreprise à La Verrière
Rentrée : Septembre

**Taux de réussite
aux examens 2023 :**

59,5%

Siret 412 984 494 00010 APE : 8559A - N° Agrément CFA 095 19 47 A

Deux centres de formation

Val d'Oise

106 Boulevard Héloïse - 95100 ARGENTEUIL
Tél. : 01.34.34.11.71 - cfa.argenteuil@affida.fr

CONTACTS :

Responsable de Centre : Loris QUENQUA
Chargée de vie scolaire : Elisabeth ZEGER
Réfèrent handicap : Soria SAHNOUN
Chargée de recrutement en placement entreprise :
Anna Paula FERREIRA & Oriane STENDARDO

Yvelines

25 Rue des Osiers - 78210 COIGNIERES
Tél. : 01.30.49.16.20 - cfa.yvelines@affida.fr

CONTACTS :

Responsable de Centre : Nathalie ROLOS/Charles HOUNKPATI
Chargée de gestion administrative : Virginie FARIA
Réfèrent Handicap : Laila BENCHCHAOUI
Chargées de recrutement en placement entreprise :
Laila BENCHCHAOUI/Fanny LEBLED



Programme de la formation

ENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX :

Culture générale et expression
Anglais
Culture économique, juridique et managériale

ENSEIGNEMENTS PROFESSIONNELS :

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

Relation client et animation des réseaux

- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- Développer et animer un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe

Atelier de professionnalisation

Modes d'évaluations

Contrôle continu et examens blancs
Epreuves de l'examen national

Tarifs

Le principe de la prise en charge intégrale du coût de la formation par l'entreprise d'accueil garantit la gratuité de la scolarité pour les apprentis AFFIDA

Missions en entreprise

- Mener des actions de prospection
- Suivre un portefeuille « clients »
- Assurer la veille commerciale « terrain »
- Créer et organiser des événements pour dynamiser les ventes
- Effectuer des reportings commerciaux
- Actions de fidélisation « clients »

Débouchés Métiers

Responsable d'une équipe commerciale
Chargé(e) de clientèle
Commercial(e) e-commerce
Animateur(trice) des ventes
Commercial(e) sédentaire / itinérant

Entreprises Partenaires

Concession automobile – Assurance – Bâtiment –
toutes PME/PMI avec un service commercial à développer

Poursuivre mes études avec le CFA

En intégrant le bachelor Responsable du Développement des Affaires

Covid 19

Compte-tenu des contraintes sanitaires actuelles, nous nous engageons à respecter scrupuleusement les consignes de l'Etat en matière de préservation de la santé de nos participants.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Le CFA de l'Affida suit une politique de non-discrimination, toute personne peut donc y intégrer une formation quelle que soit sa situation de handicap physique ou sensoriel. Afin de garantir l'égalité des droits et des chances des personnes handicapées, le CFA de l'Affida est attentif aux demandes spécifiques que toute personne pourrait émettre pour le développement de l'accessibilité pédagogique des formations.



Notre référente handicap pourra mettre en œuvre les ressources nécessaires à l'adaptation de nos formations. Nos locaux (lieux de formation) sont accessibles aux personnes en fauteuil roulant.

Référente handicap Argenteuil : Soria SAHNOUN 01 34 34 11 70

Référente handicap La Verrière : Laila BENCHCHAOUI 01 30 49 16 20