



BTS NDRC



CONTRAT D'APPRENTISSAGE

Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Option : Optimisation Relationnelle

Le titulaire du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client est le spécialiste de la relation client en face à face.

Sa principale activité vise à développer, asseoir, accompagner un portefeuille clients et à optimiser leur valeur à vie. Il accompagne donc client/usager tout au long du processus commercial et intervient sur l'ensemble des activités avant, pendant et après l'achat : prospection, conseil, animation, devis, veille, visites, négociation, vente, achat, suivi après-vente

La digitalisation est au cœur de son activité. A ce titre, il installe une communication unifiée avec les clients afin de garantir une relation sans rupture dans le respect des procédures préalablement définies par l'organisation.



APTITUDE

PROFIL ET QUALITÉS RECHERCHÉES

Goût du challenge et de la négociation
Faire preuve d'initiative
Faire preuve d'autonomie
Volontaire
Dynamique et persévérant
Incarner un savoir-être irréprochable
Ecoute
Aisance relationnelle
Forte culture numérique



PRÉREQUIS

Etre titulaire de l'un des diplômes suivants :
Baccalauréat général
Baccalauréat technologique
Baccalauréat professionnel
ou d'un diplôme à finalité professionnelle de même niveau 4.



DÉBOUCHÉS

Chargé de clientèle
Animateur de réseau
Chef des ventes
Prospecteur
Négociant
Téléconseiller
Etc...
Licence / Bachelor de niveau 6

MODALITÉS DE RECRUTEMENT ET DÉLAIS D'ACCÈS



Etape 1 : Pré-inscription en ligne sur notre site internet <http://www.providencecholet.com> via le lien YPAREO.
Pour les lycéens, en parallèle de l'inscription en ligne sur YPAREO, compléter la plateforme PARCOURSUP.

Etape 2 : Etude du dossier de candidature par l'UFA CFP La Providence.

Etape 3 : Si dossier retenu : entretien individuel de positionnement.

Etape 4 : Décision de la commission recrutement.

Campagne de recrutement entre janvier et septembre chaque année.

A noter : Cette phase d'inscription est indispensable dans le cadre de toute candidature.



VALIDATION DES BLOCS DE COMPÉTENCES

RELATION CLIENT ET NÉGOCIATION VENTE

- Développement de clientèle
- Négociation vente et valorisation de la relation client
- Animation de la relation client
- Veille et expertise commerciales

RELATION CLIENT A DISTANCE ET DIGITALISATION

- Gestion de la relation client à distance
- Gestion de la e-relation
- Gestion de la vente en e-commerce

RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX

- Animation de réseaux de distributeurs
- Animation de réseaux de partenaires
- Animation de réseaux de vente directe



DURÉE ET ORGANISATION DE LA FORMATION

24 mois de formation / 1350 heures de formation
Début de l'action de formation : septembre.

Rythme d'alternance de 2 jours / 3 jours
→ Planning d'alternance consultable en ligne :
<http://www.providencecholet.com>

Capacité d'accueil : 18 alternants en 1^{ère} année
20 alternants en 2^{ème} année



STATUT ET RÉMUNÉRATION

Statut de l'alternant en formation : salarié
Sous contrat d'apprentissage



TARIF ET FINANCEMENT DE LA FORMATION

Formation gratuite pour l'alternant.
Le coût de la formation est pris en charge par l'OPCO de l'entreprise.
Niveau de prise en charge suivant accord de branche.
Plus d'information sur www.francecompetences.fr



MÉTHODES MOBILISÉES

Approche pédagogique en présentiel, distanciel, synchrone et asynchrone.
Webinaire



MODALITÉS D'ÉVALUATION

Devoirs programmés à l'année
Tests minute
Test de connaissance et de compétences
Mise en situation
BTS blancs
Conseils de classe / Bulletins de notes
Diplôme délivré par l'Education Nationale

ACCUEIL DE PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP

La référente handicap en partenariat avec notre démarche d'accompagnement personnalisée, contribue à l'accompagnement des personnes en situation de handicap. Pour toute demande d'information, prendre contact avec l'UFA CFP :

Madame Amélie GODARD au 02 41 75 28 06.

Plus d'information sur notre site internet : <http://www.providencecholet.com>

OBJECTIFS EN QUATRE DOMAINES

Gérer la relation client dans sa globalité

Assurer la gestion, la fidélisation d'un portefeuille client

Participer à la croissance du chiffre d'affaires de l'entreprise

Organisation et management de l'activité commerciale



 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :

ACTIONS DE FORMATION PAR APPRENTISSAGE

CONTACTEZ-NOUS !

UFA CFP LA PROVIDENCE

33 avenue Gustave Ferrié • BP 20646
49306 CHOLET CEDEX

☎ 02 41 75 28 06

cfacfp@providencecholet.com

<http://www.providencecholet.com>

