

BTS

Négociation et digitalisation de la relation client

✓ Objectifs :

Accompagner le client/usager tout au long du processus commercial et intervenir sur l'ensemble des activités avant, pendant et après l'achat. Selon l'organisation et la taille de la structure d'accueil, ses missions sont focalisées sur une ou plusieurs activités et peuvent parfois couvrir la totalité du processus commercial.

- Cibler et prospecter la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un événement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale
- Maîtriser la relation omnicanale
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client en e-commerce
- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- Développer et animer un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe

👤 Public visé :

- En apprentissage : jeunes de 16 ans à moins de 30 ans
- Tout public éligible à une entrée en contrat de professionnalisation ou en Pro-A

📋 Prérequis :

Être titulaire d'un bac STMG, bac pro Métiers du commerce et de la vente, bac général

Qualités requises : contact humain, goût du challenge, adaptation

📍 Modalités et délais d'accès :

La formation est accessible via le :

- Contrat d'apprentissage
- Contrat de professionnalisation
- Contrat Pro-A

Pour tout autre profil consultez-nous

Étapes d'inscription :

- 1) Dépôt de candidature sur Parcoursup
- 2) Assister à une réunion d'information pour valider l'accès au portail de préinscription du CFA Skillfor
- 3) Admission sur dossier et entretien
- 4) Inscription définitive à compter de la signature du contrat en alternance ou de toute autre convention

En contrat d'apprentissage (1^{ère} année) :

Date limite d'entrée en formation : le 16/09/2024

Date limite de signature d'un contrat : le 01/12/2024

En contrat d'apprentissage (2^{ème} année) :

Date limite d'entrée en formation : le 09/09/2024

Date limite de signature d'un contrat : le 25/11/2024

Les délais d'accès sont compris entre 1 et 6 mois, selon le calendrier de la formation et le dispositif de financement mobilisé

Code diplôme : 32031212

Code RNCP : 38368

 CCI MARTINIQUE

SKILLFOR

CENTRE DE FORMATION
DES APPRENTIS



Type de formation :

Formation diplômante/certifiante – Alternance et formation continue



Filière de formation :

Marketing & Relation client



Niveau de sortie de la formation :

Niveau 5 (Bac+2) – 120 ECTS



Durée de la formation :

2 années / 1 400 heures

1^{ère} année : 700 heures

2^{ème} année : 700 heures



Coût de la formation :

Alternance et Pro-A : 6 750 € /an

Autres dispositifs : 6 075 €/an

Formation gratuite et rémunérée pour l'alternant (contrat d'apprentissage, contrat de professionnalisation)

Prise en charge en alternance et Pro-A par OPCO



Prochaines sessions de formation :

1^{ère} année : 02/09/2024 au 04/07/2025

2^{ème} année : 26/08/2024 au 06/06/2025



Accessibilité handicap :

Site répondant aux conditions d'accessibilité et desservi par un réseau de transport urbain
Pour plus d'informations, consultez notre page dédiée



SKILLFOR Campus

Pôle Consulaire de Formation

Rue Aubin Edmond – Quartier Case Navire

97233 SCHOELCHER

0596 42 78 78

www.skillforcampus.com



Gestionnaire de formation :

Rodrigue CESAR

accueil_skillfor@martinique.cci.fr

05 96 61 61 32



Rythme d'alternance :

1 semaine de formation en centre

1 semaine en entreprise



Modalités pédagogiques :

Formation mixant présentiel et distanciel (blended learning)
Alternance de cours magistraux, de travaux dirigés en face à face pédagogique et d'applications pratiques en entreprise
E-learning accompagné et tutoré
Face à face pédagogique
Salle banalisée avec vidéoprojecteur
Salle informatique
Amphithéâtre



Programme :

Les compétences professionnelles s'acquièrent à la fois en centre de formation dans le cadre d'ateliers professionnels mais aussi en entreprise dans le cadre de l'alternance
Possibilité de valider un ou plusieurs blocs de compétences

RNCP38368BC01 Relation client et négociation-vente – 700 heures

Contrôler les documents commerciaux
Cibler et prospecter la clientèle
Négocier et accompagner la relation client
Organiser et animer un événement commercial

RNCP38368BC02 Relation client à distance et digitalisation – 350 heures

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

RNCP38368BC03 Relation client et animation de réseaux – 350 heures

Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
Développer et animer un réseau de partenaires



Modalités d'évaluation :

Description des modalités d'acquisition de la certification par capitalisation des blocs de compétences et/ou par correspondance :
Le référentiel d'évaluation est organisé en unités constitutives d'un ensemble de compétences et connaissances cohérent au regard de la finalité du diplôme. Il peut comporter des unités dont l'obtention est facultative. Chaque unité correspond à un bloc de compétences et à une épreuve.

Les candidats s'inscrivent à l'examen du diplôme. Ceux qui ont préparé le diplôme dans le cadre de la formation professionnelle continue ou de la validation des acquis de l'expérience reçoivent de manière automatique, pour les unités du diplôme qui ont fait l'objet d'une note égale ou supérieure à 10 sur 20 ou d'une validation des acquis de l'expérience, une attestation reconnaissant l'acquisition des compétences constitutives de ces unités du diplôme, et donc des blocs de compétences correspondants. Ceux qui ont préparé le diplôme par une autre voie reçoivent cette attestation s'ils en font la demande.

Le diplôme est obtenu par l'obtention d'une note moyenne supérieure à 10/20 à l'ensemble des épreuves. Le candidat ayant déjà validé des blocs de compétences peut être dispensé des épreuves correspondantes.

Validation des blocs de compétences :

En cas d'échec à la certification globale, le candidat peut obtenir la validation partielle de certains blocs de compétences, lesquels sont acquis à vie.

Le candidat ayant déjà validé des blocs de compétences peut être dispensé des épreuves correspondantes.



Suites de parcours et débouchés :

Suites de parcours :

Le BTS Négociation et Digitalisation de la relation Client 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 BUT techniques de commercialisation, en école supérieure de commerce ou de gestion ou en école spécialisée (écoles du réseau EGC....) par le biais des admissions parallèles.

Equivalences/Passerelles :

Aucune

Emplois visés :

La dénomination des emplois relevant des activités du titulaire du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client varie en fonction du type d'activités, de la taille de l'organisation ainsi que des domaines de la relation client. Il accède en fonction de son expérience et des opportunités à plusieurs niveaux de responsabilité.

Les appellations les plus courantes des emplois relevant du champ professionnel en primo insertion sont les suivantes :

- Vendeur
- Représentant
- Commercial terrain
- Négociateur
- Délégué commercial, conseiller commercial
- Chargé d'affaires ou de clientèle
- Technico-commercial
- Télévendeur, téléconseiller, téléopérateur, conseiller client à distance
- Conseiller clientèle
- Chargé d'assistance, Technicien de la vente à distance de niveau expert
- Animateur commercial site e-commerce, assistant responsable e-commerce
- Commercial e-commerce, commercial web-e-commerce
- Marchandiseur
- Chef de secteur
- e-marchandiseur
- Animateur réseau
- Animateur des ventes



Les points forts de la formation :

- Un cursus visant à former des vendeurs et des managers commerciaux qui doivent gérer la relation client dans sa globalité, de la prospection jusqu'à la fidélisation et contribuer à la croissance du chiffre d'affaires dans le respect de la politique commerciale définie par l'entreprise.
- Commercial généraliste, capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités et dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle (B to B, B to C, B to G), le titulaire du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation client - BTS NDRC est un expert de la relation client considérée sous toutes ses formes et dans toute sa complexité.
- Dans le cadre d'une stratégie omnicanale, vous saurez :
 - gérer de multiples points de contact pour installer une plus grande proximité avec vos clients
 - traduire les exigences de plus en plus élevées de vos clients en solutions adaptées ce qui vous permettra d'instaurer des relations durables de confiance.



Chiffres clés 2022-2023 (Martinique):

Taux d'obtention de la certification : aucun
Taux d'interruption en cours de formation : aucun
Taux de satisfaction : aucun

Taux de poursuite d'études : aucun (pas de sortants 2022)
Taux global d'insertion à 6 mois : aucun (pas de sortants 2022)
Valeur ajoutée : aucune