



## BTS NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Rentrée 2021

### Rentrée Septembre :

Date Limite d'inscription : 6 Septembre 2021

Rentrée des classes : 20 Septembre 2021

Nombre de places en formation : 50

### Rentrée Décembre :

Date Limite d'inscription : 22 Novembre 2021

Rentrée des classes : 6 décembre 2021

Nombre de places en formation : 10

MBS Éducation – Groupe FORMEKO

01 45 35 28 28

5 rue des Reculettes / 40 rue de la Colonie

75013 PARIS

[Info@mbseducation.fr](mailto:Info@mbseducation.fr)

[www.mbseducation.fr](http://www.mbseducation.fr)

>Edition du 01/06/2021-V1

## INTITULE DE LA FORMATION

**BTS NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT – BTS NDRC**

## INTITULE DU DIPLOME

**BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR DIPLOME D'ETAT NIVEAU III MINISTERE DE TUTELLE :  
MINISTERE CHARGE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LARECHERCHE**

## IDENTIFIANTS DE LA FORMATION

Code CPF : 317910

Code RNCP : 34030

Certif Info : 100357

Formacode : 34076/ 34040/ 34561

Code Rome : D 1401/ D1404/ D1406/D1501/ M1703/ M1704

## OBJECTIFS ET APTITUDES VISES PAR LA FORMATION

### ► Définition du métier

Le titulaire du BTS NDRC est un manager commercial qui gère l'intégralité de la relation client de la prospection à la fidélisation. Professionnel de la négociation commerciale, il pilote et organise l'activité commerciale, négocie et assure les ventes, exploite et produit des informations commerciales, assure le management de l'activité commerciale et participe à la mise en œuvre et à l'évolution de la politique commerciale.

L'accélération de la digitalisation des activités commerciales conduit le titulaire du BTS NDRC à investir les contenus commerciaux liés à l'usage accru des sites web, des applications et des réseaux sociaux.

### ► Contexte professionnel

#### Emplois concernés

Le titulaire d'un BTS NDRC, peut exercer au sein de 3 domaines de la vente.

- Dans **l'activité commerciale**, en travaillant en tant que :
  - Prospecteur / Téléprospecteur, le rôle du téléprospecteur est de trouver des nouveaux clients intéressés par les produits vendus par son entreprise.
  - Promoteur / Animateur des ventes, est chargé de la promotion et de la mise en valeur d'un produit ou d'un groupe de produits.
  - Animateur réseau, a en charge la responsabilité de l'animation du réseau dans les domaines suivants : technique, qualité, formation, commercial, communication.

- Dans la **relation client**, en travaillant en tant que :
  - Vendeur/ Vendeuse, il/elle réalise la vente de produits (décoration, équipement du foyer, produits alimentaires, vêtements, ect ...) auprès d'une clientèle.
  - Vendeur automobile, est le représentant d'une ou plusieurs marques de voitures. Ce professionnel exerce ses fonctions pour le compte d'un concessionnaire, d'une succursale ou d'un négociant.
  - Attaché(e) commercial(e), prospecte et suit les clients distributeurs sur son secteur géographique afin de réaliser les objectifs commerciaux fixé par la direction commerciale.
  - Chargé(e) de clientèle, doit leur proposer des produits financiers qui correspondent aux besoins des clients.
  - Responsable de secteur, il/elle participe à l'élaboration des orientations de sa structure, développe des relations extérieures et prend part à la politique de communication.
  - Ingénieur commercial, gère et développe un portefeuille de client. Il recueille les besoins clients et propose des offres commerciales adaptées.
  - Coutier, agissant pour un cabinet ou à son compte, un courtier est une personne qui sert d'intermédiaire lors d'une opération généralement financière entre deux parties.
  - Négociateur(rice), a pour fonction de choisir les fournisseurs proposant les meilleurs produits aux prix les plus bas, en respectant des délais de livraison et les conditions de paiement les plus favorables pour l'entreprise.
  
- Dans le **management d'équipe**, en travaillant en tant que :
  - Account manager, conseille les clients sur la stratégie à adopter et les actions à mettre en place, il a donc une parfaite connaissance du produit commercialisé par son entreprise, de son secteur d'activité et des besoin client.
  - Chargé(e) d'affaires, a un rôle pivot en proposant des solutions adaptées aux besoins de l'entreprise, en suivant intégralement les projets, de l'élaboration du devis jusqu'à la facturation.
  - Chef des ventes, est responsable d'une équipe commerciale sur un secteur géographique précis ou pour une gamme de produits.
  - Superviseur, est garant de la performance d'un centre de relation client. Il planifie, organise, contrôle le travail d'une équipe de conseillers commerciaux.
  - Responsable d'équipe de prospection, est chargé d'identifier des cibles de prospection et de collecter des informations à partir d'outils et de recherches commerciales.
  - Assistant manager, réalise essentiellement des tâches administratives et de secrétariat.

## Environnement de l'emploi – Types d'organisations

*Dans quelles structures, le titulaire du BTS NRDC peut-il exercer sa fonction ?*

Les entreprises de toutes tailles auront besoin de vos compétences. Des PME aux multinationales, la quasi-totalité des entreprises sollicitent des commerciaux pour leur bon fonctionnement.

Ils peuvent être amenés à travailler à la fois en « B to C » (Business to Consumer) en direct avec les clients, et en « B to B » (Business to Business) avec les entreprises.

Ils pourront exercer leurs missions dans de multiples secteurs :

- La production
- La distribution
- La vente de services

### PUBLIC CIBLÉ

Lycéens en Terminale : Filière Générale, Technologique, Professionnelle ✓ Etudiants ✓ Demandeurs d'emploi ou intérimaires ✓ Evolution ou Reconversion professionnelle ✓ Salariés des organisations (entreprises, administrations, associations etc..).

### PRÉ-REQUIS

✓ Être titulaire d'un diplôme de niveau 4, ou expérience professionnelle dans le cadre de l'évolution ou de la reconversion.

### DISPENSES D'UNITES

Les candidats titulaires d'un BTS d'une autre spécialité, d'un DUT ou d'un diplôme national de niveau III ou supérieur seront, à leur demande, dispensés de subir l'épreuve U1 - Culture générale et expression.

### QUALITES PERSONNELLES

Un goût pour la communication et des outils digitaux, une adaptabilité à toute épreuve et un bon sens de l'organisation et une expression orale parfaite et la maîtrise de l'anglais.

### CONTENU DE LA FORMATION

- **Matières professionnelles :**
  - Culture économique, juridique et managériale
  - Relation client et négociation-vente
  - Relation client à distance et digitalisation
  - Relation client et animation de réseaux

**• Matières générales :**

- Culture générale et expression
- Langue vivante étrangère A
- Langue vivante étrangère B

Plus de détails sur le référentiel du BTS : <http://ecogestion.discipline.ac-lille.fr/programmes/bts-ndrc-1/referentiel-bts-ndrc/view>

**MODALITÉS ET CONTENUS D'INFORMATION**

✓ Informations sur la formation Tél. : 01 45 35 28 28

ou internet : <https://mbseducation.fr/bts/ndrc/>

✓ Sélection : Dossier pédagogique, tests et entretien

**PROCEDURE D'ADMISSION DES PARTICIPANTS**

1. Le téléchargement du dossier de candidature sur notre site internet [www.mbseducation.fr](http://www.mbseducation.fr) ou sur demande au 01 45 35 28 28
  2. A réception du dossier complet, vérification des prérequis d'entrée en formation.
  3. Une session de tests au cours de laquelle vous passez des QCM (expression écrite, mathématiques, anglais) ainsi qu'un entretien de motivation et de positionnement avec le conseiller en formation. Durée 2h00.
  4. Remise de la décision d'admission finale et/ou de la proposition d'accompagnement.
  5. Notre équipe de conseillers en formation est là pour vous accompagner et vous aider dans la recherche de poste en alternance ou en stage.
- >Durée estimée de la procédure d'admission entre 1 et 2 mois.

**COMPÉTENCES VISÉES DE LA FORMATION**

La préparation au diplôme vise l'acquisition des compétences décrites dans le référentiel de certification. Les situations de travail proposées en formation vont permettre le développement de ces compétences mais aussi de compétences transversales.

**ORGANISATION DE LA FORMATION**

✓ La durée de la formation : 1 350 heures pour les CPF de transition professionnelle en temps complet ; 1350 heures pour les alternances, 1 350 heures en formation initiale.

✓ Lieu de dispense de la formation : 2 campus : 40 rue de la Colonie et 5 rue des Reculettes – 75013 Paris

- ✓ Le mode de dispense de la formation : Formation Synchrones et en présentiel (selon les conditions sanitaires, mise en place d'une plateforme Zoom d'enseignement synchrone à distance)
- ✓ L'organisation du calendrier de formation : Alternance, Initial, temps plein, temps partiel
- ✓ Les modalités de formation : Contrat de professionnalisation, Contrat d'apprentissage, CPF de transition professionnelle, formation initiale.
- ✓ Restauration sur les campus : Non
- ✓ Accessibilité handicapés : Oui aux différentes familles de handicap : Moteur, sensoriel, auditif et visuel, handicaps mentaux cognitifs et psychiques. Contactez notre référent handicap pour les détails de l'adaptation de votre parcours :  
<https://mbseducation.fr/alternants-en-situation-de-handicap/>

### COÛT PEDAGOGIQUE DE LA FORMATION

En formation en alternance ou apprentissage : Sans prise en charge par l'apprenant :  
 Selon les contrats d'alternance, prise en charge par un OPCO de branche d'activité 20 250 euros en contrat de professionnalisation, 20 250 euros en contrat d'apprentissage, par l'OPACIF en « Transition Pro » (4 600 € / an) par l'entreprise dans le cadre du plan de développement de compétences.

En formation en initial : Prise en charge par l'apprenant :  
 9 200 € (soit 4 600 € par année de formation)

### DURÉE DÉTAILLÉE DE LA FORMATION

➤ Le calendrier définitif et détaillé de formation sera remis à la réunion de rentrée par l'équipe pédagogique

Enseignements obligatoires	
Culture générale et expression	120 h
Communication en langue vivante étrangère - langue A : anglais - langue B (1)	180 h
Culture économique, juridique et managériale	240 h
Relation client et négociation - vente	330 h
Relation client à distance et digitalisation	260 h
Relation client et animation de réseaux	220 h
Total	1 350 heures
Enseignements facultatifs Langue vivante étrangère (3)	40 h

(1) Les langues vivantes concernées sont, au choix du candidat, une des langues suivantes : allemand, espagnol, hébreu, italien, japonais, portugais, russe.

(3) La langue vivante étrangère facultative est obligatoirement différente de l'anglais et de la langue B.

### METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES :

- La méthode expositive, transmissive ou magistrale ;
- La méthode démonstrative ;
- La méthode interrogative ;

- La méthode active ou dite « de découverte » ;
- La méthode expérientielle.
- Les supports de présentation classiques de type PowerPoint
- Les supports vidéo
- Des supports réels tels qu'objets ou matériels
- Les jeux de formation
- Business Game
- Salle Informatique équipée PC et logiciels spécifiques
- Imprimante
- Plateforme collaborative EDULOG

### MODALITES D'EVALUATION DES SAVOIRS :

Les compétences sont évaluées en cours de formation avec 2 types d'évaluation :

En Contrôle continu de type étude de cas, mise en situation, QCM, contrôle des connaissances, exercices d'application, présentation orale .... (3 notes minimum par matière et par semestre).

En Examen Blanc organisé dans les conditions d'examens.

### MODALITES DE VALIDATION DES COMPETENCES :

Les compétences liées aux savoirs sont validées par les formateurs et ou les tuteurs d'entreprise à partir du contrôle continu, des examens blancs, des tâches réalisées en entreprise.

Les compétences acquises sont identifiées dans le bulletin semestriel individuel.

### CLOTURE DE LA FORMATION

Remis à chaque participant

- Bulletins semestriels
- Livret de formation validant les compétences
- Attestation de fin de formation comprenant les heures réalisées

## PROCESSUS DE VALIDATION DU DIPLOME

Par le passage d'un examen de l'Education Nationale en forme ponctuelle. Le candidat doit obtenir la moyenne de 10/20 pour obtenir la validation du jury et du diplôme.

EXAMEN		
Epreuves obligatoires	Coeff.	Forme / Durée
E1 : Culture générale et expression	3	Ecrit / 4 h
E2 : Communication en langues vivantes étrangères :		
• Langue Vivante étrangère A : anglais	1,5	Oral / 30 mn
• Langue Vivante étrangère B (1)	1,5	Oral / 30 mn
E3 : Culture économique, juridique et managériale	3	Ecrit / 4 h
E4 : Relation client et négociation-vente	5	Ecrit 40 min / 1h Oral
E5 : Relation client à distance et digitalisation	4	Ecrit 3h / Pratique 40 mn
E6 : Relation client et animation de réseaux	3	Oral 40 mn
<b>Épreuve Facultative</b>		
EF1 : Langue vivante étrangère (3)	-	Oral / 20 mn

## ACTIONS EN CAS DE NON-OBTENTION DU DIPLOME

En cas d'échec, le candidat bénéficie et conserve dans chaque matière les notes égales ou supérieures à 10 (délai 5 ans). Le candidat pourra se présenter aux sessions prochaines en candidat libre, formation initiale ou continue.