



## OBJECTIFS

Apporter les compétences nécessaires à l'acquisition d'un savoir-faire professionnel et théorique permettant à l'apprenti d'exercer le métier de Commercial.

Préparation au diplôme du BTS NDRC.

## PREREQUIS

Être titulaire d'un Baccalauréat Général, Professionnel ou équivalent

Être salarié d'Entreprise ou demandeur d'emploi

Communiquer aisément

## TARIF

Les frais pédagogiques de formation sont pris en charge par les OPCO suivant les références de France Compétence

## MODALITES ET DELAI D'ACCES

Envoi de CV ([valerie@ofione.com](mailto:valerie@ofione.com)), rendez-vous (01.45.57.67.04), inscription à partir d'avril 2021

## ACCESSIBILITE HANDICAP

Nous contacter au 01 45 57 67 04

## STATUT

Salarié(e) d'entreprise en contrat d'Apprentissage

## DUREE DE LA FORMATION

1200 heures sur 24 mois en alternance, semaine de 35 heures

## ALTERNANCE

Cycle : 1 semaine en formation

2 semaines en entreprise en moyenne

## MODALITES D'EVALUATION

Contrôles continus

2 BTS blancs

## METHODES MOBILISEES

Pédagogie participative, active, démonstrative et expérientielle

Formation mixte (présentiel et distanciel)

Formation permettant l'acquisition de compétences professionnelles réelles et opérationnelles en entreprise

Individualisation

Formation en situation de travail en entreprise

Formation en mode projet

### A. Contexte Professionnel

Dépend de la taille et des opportunités dans l'entreprise

#### A.1 Quelques premiers emplois

Vendeur, Représentant, Commercial terrain – Négociateur, Technicommerciale, Télévendeur, Conseiller client à distance, Commercial e-commerce, Commercial web, Marchandiseur.

#### A.2 Evolution professionnelle

Superviseur, Responsable d'équipe, Animateur plateau, Manager d'équipe, Responsable e-commerce, Animateur commercial de communautés web, Chef de réseau, Directeur de réseau, Responsable de zone.

### B. Conditions générales d'exercice

L'activité du titulaire du brevet de technicien supérieur Négociation et digitalisation de la relation client s'exerce en direction de la clientèle potentielle ou actuelle de l'entreprise. Elle varie en fonction des structures, des activités et des statuts de l'organisation qui l'emploie. Elle est également fonction du statut juridique accordé au titulaire. Le commercial peut exercer son activité également dans d'autres domaines.

### C. Autonomie

L'autonomie fait partie intégrante du métier de commercial et est associée à la fixation d'objectifs commerciaux, quantitatifs et qualitatifs. Elle dépend des caractéristiques de l'organisation et du contexte de travail. Cette autonomie est donc variable et peut être partagée au sein d'une équipe.



## Synthèse du Diplôme

### ENSEIGNEMENT GENERAL

**a)** Le but de l'enseignement du français est de donner aux étudiants la culture générale dont ils auront besoin dans leur vie professionnelle et dans leur vie de citoyen et de les rendre aptes à une communication efficace à l'oral et à l'écrit.

**b)** Comprendre une langue vivante étrangère écrite : il s'agit de vérifier la capacité du candidat à exploiter des textes abordant des problématiques commerciales, sans spécialisation ni difficultés techniques excessives et relevant de l'aire culturelle de la langue étudiée, pour se les approprier et en restituer les contenus.

S'exprimer à l'oral dans une langue vivante étrangère : il s'agit de vérifier la capacité du candidat à présenter un court

propos organisé et à prendre part à un dialogue à contenu professionnel dans la langue choisie.

**c)** Cette épreuve vise à évaluer les compétences acquises par le candidat dans le cadre de la Culture économique, juridique et managériale ainsi que sa capacité à les mobiliser pour éclairer des problématiques de gestion d'entreprise à travers un questionnement croisant les champs disciplinaires économique, juridique et managérial

### ENSEIGNEMENT TECHNIQUE

BLOC 1, 2, 3 ci-après

Compétences - Activités - Résultats attendus

#### BLOC 1 : Relation client et négociation-vente

Activités / Résultats attendus

##### Développement de clientèle

- Gestion de portefeuille clients
- Animation d'opérations de prospection

Amélioration de la performance commerciale

Précision du ciblage

Efficacité et efficacité de la prospection

##### Négociation, vente et valorisation de la relation client

- Élaboration d'un diagnostic client
- Proposition, négociation et vente d'une offre personnalisée
- Accompagnement du client

Réduction du risque client

Développement des ventes et de la marge commerciale

Augmentation de la connaissance et de la valeur client

##### Animation de la relation client

- Participation à des salons
- Organisation d'opérations commerciales
- Animation d'espaces commerciaux

Amélioration de la notoriété commerciale

Identification des évolutions et des opportunités commerciales

Rentabilité des événements commerciaux

##### Veille et expertise commerciales

- Reporting de l'activité commerciale
- Qualification de Data client
- Diagnostic en termes de relation client et de performance commerciale

Enrichissement de la connaissance de l'environnement commercial et de la clientèle

Développement de valeur ajoutée dans la relation client

Contribution à la réactivité commerciale

#### BLOC 1 : COMPETENCES

##### Cibler et prospecter la clientèle

Analyser un portefeuille clients  
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 événement commercial

Organiser un événement commercial  
Animer un événement commercial  
Exploiter un événement 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 : COMPETENCES

### 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 e 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 2 : Relation client à distance et digitalisation

### Gestion de la relation client à distance

- Prospection et identification d'opportunités commerciales
- Vente à distance
- Accompagnement, conseil et traitement des demandes clients
- Mise à jour des data client
- Supervision et animation d'équipes

Concrétisation des opportunités commerciales

Atteinte des objectifs de productivité

Amélioration de la satisfaction des clients et des commanditaires

Augmentation de la connaissance et de la valeur client

### Gestion de la e-relation client

- Animation de communautés, de forums et de réseaux sociaux
- Animation de site et publication de contenus à caractère commercial
- Suivi, modération et exploitation des échanges
- Maintien de la visibilité digitale

Pertinence et cohérence des contenus digitaux

Développement du e-traffic

Renforcement de la e-réputation

### Gestion de la vente en e-Commerce

- Valorisation en ligne de l'offre et des promotions commerciales
- Suivi et régulation du processus de vente
- Mise en œuvre d'animations commerciales en e-commerce.
- Évaluation du trafic et du référencement du site
- Analyse des résultats des ventes et des opérations de e-commerce

Développement des ventes et de la marge en e-commerce

Enrichissement de l'expérience client

Optimisation du référencement web

## BLOC 3 : Relation client et animation de réseaux

### Animation de réseaux de distributeurs

- Négociation de l'implantation de l'offre sur le lieu de vente
- Conseil en matière d'expérience de consommation
- Mise en œuvre d'animations
- Suivi et développement du référencement

Respect des accords de référencement

Optimisation de l'implantation de l'offre

Amélioration de la couverture du réseau

### Animation de réseaux de partenaires

- Sélection et constitution de réseaux de partenaires, d'apporteurs d'affaires et de prescripteurs
- Animation, stimulation et développement de réseaux
- Évaluation des performances du réseau

Développement de la taille du réseau

Renforcement des liens au sein du réseau

Efficacité des partenariats

### Animation de réseaux de vente directe

- Animation, vente et conseil à domicile
- Développement d'un réseau de conseillers de vente à domicile

Développement des ventes et des contacts réseau

Efficacité et pérennisation du réseau

## BLOC 3 : COMPETENCES

### Planter 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

### 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

Prospecter, organiser des rencontres et vendre en réunion  
Recruter et former des vendeurs à domicile indépendants et de formation  
Impulser une dynamique de réseau



## ENSEIGNEMENT / HORAIRE INDICATIF

Modules	Matières	Heures
1	Culture générale et expression	120
2	Communication en langue vivante étrangère	154
3	Culture économique, juridique et managériale	160
4	Culture économique, juridique et managériale appliquée	35
5	Relation client et négociation-vente	226
6	Relation client à distance et digitalisation	190
7	Relation client et animation de réseaux	165
8	Atelier de professionnalisation	150
	<b>total</b>	<b>1200</b>

## RÈGLEMENT D'EXAMEN

Épreuves	Coef	Forme	Durée
Culture Générale et expression	3	Écrit	4 heures
Langue vivante étrangère	3	Oral	30*+30mn
Culture économique, juridique et managériale	3	Écrit	4 heures
Relation client et négociation-vente	5	Oral	40*+60min
Relation client à distance et digitalisation	4	Écrit + Pratique	3 heures+ 40mn
Relation client et animation de réseaux	3	Oral	40mn
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Temps de préparation</li> </ul>			



29 rue Viala  
75015 Paris  
01 45 57 67 04

Siret : 452 134 158 00040  
N° de déclaration d'activité : 11 75 47238 75  
APE : 6202A  
N°UAI : 0756092P  
www.ofione.com

**Informations Générales**  
Mise à jour le 14/09/2021