



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

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), rendez-vous (01.45.57.67.04), inscription à partir d'avril 2023

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 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 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 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 : COMPETENCES

Implanter 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
	total	1200

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
• Temps de préparation			

Validation des blocs de compétences

Intitulé du bloc	Modalités d'évaluation
RNCP34030BC01 Relation client et négociation-vente	Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes de l'arrêté définissant le diplôme.
RNCP34030BC02 Relation client à distance et digitalisation	Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes de l'arrêté définissant le diplôme.
RNCP34030BC03 Relation client et animation de réseaux	Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes de l'arrêté définissant le diplôme
RNCP34030BC04 Appréhender et réaliser un message écrit	Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes de l'arrêté définissant le diplôme
RNCP34030BC05 Communiquer oralement	Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes de l'arrêté définissant le diplôme
RNCP34030BC06 Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée	Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes de l'arrêté définissant le diplôme

Le référentiel de certification 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.

Equivalences / Passerelle

Lien avec d'autres certifications professionnelles, certifications ou habilitations : Non

Type d'emplois accessibles :

Vendeur, représentant, commercial terrain, négociateur, délégué commercial, conseiller commercial, chargé d'affaires ou de clientèle, technico-commercial, Télévendeur, téléconseiller, téléopérateur, conseiller client à distance, chargé d'assistance, téléacteur, téléprospecteur, 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 Conseiller, vendeur à domicile, représentant, ambassadeur

Code(s) ROME :

- D1401 - Assistanat commercial
- D1406 - Management en force de vente
- D1501 - Animation de vente
- M1703 - Management et gestion de produit
- M1704 - Management relation clientèle

Poursuite d'études

Le titulaire d'un BTS Comptabilité- Gestion peut poursuivre ses études vers une licence professionnelle ou Bachelor en Ressources Humaines, en Communication ou en Marketing.