

Formation Initiale et Alternance

EMPLOIS VISES

Le titulaire du BTS NDRC exerce son activité dans toute forme d'organisation - artisanale, commerciale ou industrielle, associative, publique – proposant des biens ou des prestations de services, quelle que soit sa taille, dès lors qu'elle met en œuvre une démarche commerciale.

Il assure la prise en charge internalisée ou externalisée de tout type de relation client.

Commercial généraliste, capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités et dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle, le technicien supérieur NDRC est un expert de la relation client considérée sous toutes ses formes (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité.

Dans le cadre d'une stratégie omnicanal, il sait gérer de multiples points de contact pour installer une plus grande proximité avec les clients ; sa capacité à traduire leurs exigences de plus en plus élevées en solution adaptées lui permet d'instaurer des relations durables de confiance. Il doit désormais asseoir, développer, accompagner et optimiser la valeur à vie des différents segments visés.

ADMISSION

Les bacheliers généraux et technologiques peuvent postuler à cette formation ainsi que les bacs professionnels (toutefois, en formation initiale le bac pro vente est plus adapté).

FORMATION

3 POLES D'ACTIVITES :

| | | |
|---|--|--|
| <p>1 Relation Client et Négociation-vente</p> <ul style="list-style-type: none"> - Développement de clientèle - Négociation, vente et valorisation de la relation client - Animation de la relation client - Veille et expertise commerciale | <p>2 Relation client à distance et digitalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestion de la relation client à distance - Gestion de la e-relation - Gestion de la vente en e-commerce | <p>3 Relation client et animation réseaux</p> <ul style="list-style-type: none"> - Animation de réseaux de distributeurs - Animation de réseaux de partenaires - Animation de réseaux de vente directe |
|---|--|--|

DISCIPLINES ENSEIGNEES

- Culture générale et expression
- Langue vivante étrangère
- Culture économique, juridique et managériale
- Culture économique, juridique et managériale appliquée (Spécificités des secteurs d'activité et pratiques commerciales)
- Atelier de professionnalisation
- Facultatif : langue vivante 2



* **En formation initiale** :

16 semaines de stage sur les 2 ans et atelier de professionnalisation

* **En formation par alternance** :

Immersion complète au sein de l'entreprise avec la signature d'un contrat de professionnalisation entre le jeune et l'entreprise pour une durée de 2 ans (statut de salarié).

L'EXAMEN

| <u>Epreuves</u> | <u>Durée</u> | <u>Coefficients</u> |
|--|---------------|---------------------|
| Culture générale et expression (écrit) | 4 h | 3 |
| Communication en langue vivante étrangère (oral) | 30 mn + 30 mn | 3 |
| Culture économique, juridique et managériale (écrit) | 4 h | 3 |
| Relation client et négociation-vente (ccf oral) | 40 mn + 1 h | 5 |
| Relation client à distance et digitalisation (écrit et pratique) | 3 h + 40 mn | 4 |
| Relation client et animation de réseaux (ccf oral) | 40 mn | 3 |
| Langue vivante étrangère 2 (facultatif-oral) | 20 mn | 1 |

DEBOUCHES

À titre indicatif, voici les emplois visés :

- Domaine du soutien à l'activité commerciale : prospecteur, téléprospecteur, promoteur des ventes, animateur des ventes, animateur réseau
- Domaine de la relation client : vendeur, représentant, commercial, négociateur, délégué commercial, conseiller commercial, attaché commercial, conseiller de clientèle, chargé de clientèle, chargé d'affaires, télévendeur....
- Domaine du management des équipes commerciales : chef des ventes, responsable des ventes, superviseur, responsable d'équipes de prospection, responsable de secteur, assistant manager.
- Commercial e-commerce, rédacteur web, animation de web communautés, ...

POURSUITE D'ETUDES

- Bachelor Business Management (*titre professionnel certifié de niveau II (bac+3) enregistré au RNCP: « Responsable d'agence commerciale de service »*). Cette formation propose 4 options de spécialisations: Tourisme, Immobilier, Achat-vente et Banque-Assurance.
- Licences professionnelles (Commerce, Distribution, Management du point de vente, Gestion et Transaction immobilière....
- Ecoles supérieures de commerce (Concours tremplin ou passerelle)

INSCRIPTION

Formation initiale : obligatoirement sur site internet [https:// www.parcoursup.fr](https://www.parcoursup.fr)

Formation par alternance : Demander un dossier de candidature auprès du Campus Alternance (tel : 04 77 79 14 08) ou télécharger sur www.tezenas.org

Groupe Tézenas du Montcel - Campus Enseignement supérieur Alternance
31 Bd Alfred de Musset - 42000 SAINT ETIENNE

