

Formation Initiale et Alternance

PREREQUIS / ADMISSION

Etre titulaire du baccalauréat
Etude du dossier scolaire + Entretien

DUREE

1100 heures de formation sur les 2 ans

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.

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.

DESCRIPTIF DE L'ACTIVITE

Trois fonctions essentielles caractérisent son activité :

1/ Relation Client et Négociation-vente

- Développement de clientèle
- Négociation, vente et valorisation de la relation client
- Animation de la relation client
- Veille et expertise commerciale

2/ Relation client à distance et digitalisation

- Gestion de la relation client à distance
- Gestion de la e-relation
- Gestion de la vente en e-commerce

3/ Relation client et animation réseaux

- Animation de réseaux de distributeurs
- Animation de réseaux de partenaires
- Animation de réseaux de vente directe

MOYENS ET SUPPORTS PEDAGOGIQUES

Centre de ressources pédagogiques (CDI) situé sur le site du Lycée, ce lieu comporte un espace dédié aux stagiaires de la formation continue ; espace calme et équipé de connexion internet.

Une salle de conférence équipée d'un ordinateur, d'un vidéoprojecteur, d'un écran et d'un système de visioconférence

- 8 bornes WIFI réparties sur l'ensemble du site permettant un accès sécurisé à Internet en permanence
- Un espace professionnalisé de travail avec des bureaux individuels pour les entretiens.
- RDS (réseau pédagogique d'accès à distance)

Ce serveur pédagogique dédié à la formation continue et à l'enseignement supérieur est accessible à distance par l'ensemble de nos stagiaires, étudiants et formateurs.

Par ailleurs, sur ce serveur, les stagiaires et les formateurs peuvent accéder à des logiciels ou progiciels, financés et mis en place par l'établissement (pack office, SAGE, Gantt Project, ethnos web, mind view ...). Documentation pédagogique sous format papier ou numérique : synthèse de cours, corrigés, consignes exercices, tests de connaissances, fichiers vidéos.....



PROGRAMME ET OBJECTIFS DES ENSEIGNEMENTS GENERAUX

1. CULTURE GENERALE ET EXPRESSION

Ecrit 4 heures coef 3

- Communiquer par écrit ou oralement
- S'informer, se documenter
- Appréhender un message
- Réaliser un message
- Apprécier un message

2. LANGUE VIVANTE

Oral 30 mn coef 3

- Développer les compétences de compréhension et de production orale
- Exploitation de documents de toute nature (texte, journaux, courrier...)
- Compréhension orale d'instructions ou d'informations à caractère professionnel
- Capacité à communiquer, dialoguer, conduire un échange, argumenter dans une situation professionnelle donnée, y compris par téléphone.

3. CULTURE ECONOMIQUE JURIDIQUE ET MANAGERIALE

Ecrit 4 heures coef 3

- Appréhender l'environnement économique, juridique et social et en percevoir l'évolution
- Analyser une situation et poser un problème
- Mener une réflexion et construire une argumentation.

PROGRAMME ET OBJECTIFS DES ENSEIGNEMENTS SPECIALISES

1. RELATION CLIENT ET NEGOCIATION VENTE

Oral 1heure coef 5

- Cibler et prospecter la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un évènement commercial

2. RELATION CLIENT A DISTANCE ET DIGITALISATION

Première partie : épreuve écrite 3 heures coef 2

Deuxième partie : épreuve pratique 40 mn coef 2

- Gestion de la relation client à distance
- Gestion de la e-relation client
- Gestion de la vente en e-Commerce

3. RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX

Oral 40 mn coef 3

- Animation de réseaux de distributeurs
- Animation de réseaux de partenaires
- Animation de réseaux de vente directe

EVALUATION

Passage de l'examen en fin de formation / Diplôme de niveau III sanctionné par l'Education Nationale

INSCRIPTION

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

Le dossier sera à retourner à :

**Groupe Tezenas du Montcel - Enseignement supérieur Alternance
31 Bd Alfred de Musset – 42000 SAINT ETIENNE**

Formation initiale : Sur plateforme nationale INTERNET <https://www.parcoursup.fr>

