

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

DIPLÔME NIVEAU 5

DURÉE	En centre : 12 à 24 mois en fonction du statut du candidat.	TARIF	Plusieurs dispositifs de financement sont accessibles selon les critères de prise en charge de chaque OPCO.
SITES	Laxou, Nancy, Lunéville, Longwy, Jœuf, Blénod-lès-Pont-à-Mousson	CONTACT	03 83 85 61 20 - cfa@eesc.fr
DATES	Dans le cadre d'une formation diplômante de l'Éducation Nationale : en fonction des dates d'examen définies par le Rectorat.		

PRÉREQUIS

Être titulaire d'un diplôme d'un niveau Bac validé.

ACCÈS

Dans le cadre d'une formation diplômante de type Éducation Nationale, l'accès se fait en fonction des dates d'examen définies par le Rectorat.

EFFECTIF

Dans le cadre des dispositifs de formation en alternance, les effectifs se situent entre 12 et 25 participants.

OBJECTIFS

- ▶ Le titulaire du BTS NDRC est un commercial généraliste, capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités et dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle (B to B, B to C, B to G), quelle que soit la forme de la relation client (en présentiel, à distance, e-relation). Il doit posséder une véritable culture numérique pour agir à tout moment et en tout lieu.

PROGRESSION PÉDAGOGIQUE / BLOCS DE COMPÉTENCES

COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

Bloc 1

- ▶ Relation client et négociation-vente.

Bloc 2

- ▶ Relation client à distance et digitalisation.

Bloc 3

- ▶ Relation client et animation de réseaux.

COMPÉTENCES GÉNÉRALES

Bloc 1

- ▶ Culture Générale et expression

Bloc 2

- ▶ Culture Économique, Juridique et Managériale

Bloc 3

- ▶ Langues Vivantes étrangères.

PLATEAUX TECHNIQUES

- ▶ Un magasin pédagogique ainsi qu'une salle équipée de matériel d'encaissement professionnel permettant l'apprentissage des techniques métiers dans les conditions du réel.

SUITES DE PARCOURS ET DÉBOUCHÉS

- ▶ Après avoir validé ce diplôme de niveau 5, les candidats pourront monter en qualification en poursuivant leur formation en intégrant la filière Nego-ventis afin de poursuivre leurs études ou intégrer le monde professionnel dans tous types d'organisations proposant des biens ou des prestations de services, avec tous types de clientèle / relation client et négociation-vente, à distance et digitalisation, animation de réseaux.



PUBLIC

- Cette formation est ouverte à tous les types de publics :
- ▶ Demandeurs d'emploi inscrits à Pôle emploi.
 - ▶ Alternant en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation.
 - ▶ Personnes en reconversion et salarié suivi dans le cadre du CEP.
 - ▶ Étudiants.

ADMISSION

- ▶ Organisation de réunions d'informations collectives, présentation du dispositif.
- ▶ Évaluation de la maîtrise des compétences socle via un test de positionnement afin de valider l'entrée dans tout dispositif qualifiant.
- ▶ Analyse du parcours individuel (dernière classe fréquentée, diplômes validés...) suivie d'un entretien de motivation.

MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES MOBILISÉS

- ▶ La formation s'appuiera sur l'alternance d'apports théoriques, d'analyses de cas, de partages d'expérience et de réflexions collectives. Pédagogie active et participative, jeux de rôles, discussions, mises en situations professionnelles, simulations orales et études de cas pratiques.
- ▶ Organisation des enseignements selon un découpage progressif des connaissances. En fonction du statut du stagiaire, la formation se déroulera à temps plein ou à temps partiel et selon un mode 100 % présentiel, mixte ou à distance.

ENCADREMENT ET ÉQUIPES PÉDAGOGIQUES

- ▶ Nos responsables pédagogiques et formateurs sont des professionnels reconnus dans leur métier, maîtrisant les compétences techniques des métiers visés par nos dispositifs de formation.
- ▶ Nos intervenants sont diplômés de l'enseignement supérieur dans les disciplines générales en capacité de mettre en place un suivi individualisé.
- ▶ Nos formateurs ont suivi des dispositifs de formation de formateurs spécialisés dans les techniques propres à l'insertion socioprofessionnelle.
- ▶ Nos équipes comptent également un référent en charge de la mobilité internationale ainsi qu'un référent handicap.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- ▶ Après le positionnement et/ou l'entretien initial, des évaluations intermédiaires de contrôle d'acquisition des compétences permettront à l'équipe d'évaluer les acquis et de mesurer les progrès de chacun et son degré d'autonomie par rapport aux compétences nouvellement acquises.
- ▶ Le cas échéant, le contrôle en cours de formation (CCF) et/ou les épreuves de certification finales viendront sanctionner le dispositif de formation.