

AR

AUGUSTIN RUINARD Académie

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC)

Objectifs et Contexte de la Certification

Le BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC) forme des commerciaux généralistes capables de s'adapter aux évolutions technologiques et aux exigences croissantes des clients. Ces professionnels sont aptes à gérer les relations clients de manière omnicanale (présentiel, à distance, e-relation) et à développer des stratégies commerciales personnalisées grâce à l'intelligence des données. Ils interviennent tout au long du processus commercial, de la prospection à la fidélisation, et jouent un rôle clé dans la transformation digitale des activités commerciales.

Compétences Attestées

- Développement de la Clientèle :
 - Cibler et prospecter la clientèle.
 - Négocier et accompagner la relation client.
 - Organiser et animer des événements commerciaux.
 - Exploiter et mutualiser l'information commerciale.
- Gestion de la Relation Client à Distance et Digitalisation :
 - Maîtriser la relation omnicanale.
 - Animer la relation client digitale.
 - Développer la relation client en e-commerce.
- Animation de Réseaux :
 - Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs.
 - Développer et animer un réseau de partenaires.
 - Créer et animer un réseau de vente directe.

Blocs de Compétences

- ARA-BC01 : Relation Client et Négociation-Vente

- Cibler et prospecter la clientèle, négocier et accompagner la relation client, organiser et animer un événement commercial, exploiter et mutualiser l'information commerciale.
- ARA-BC02 : Relation Client à Distance et Digitalisation
 - Maîtriser la relation omnicanale, animer la relation client digitale, développer la relation client en e-commerce.
- ARA-BC03 : Relation Client et Animation de Réseaux
 - Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs, développer et animer un réseau de partenaires, créer et animer un réseau de vente directe.

Types d'Emplois Accessibles

- Dès l'Obtention du BTS :
 - Commercial Terrain : Prospecte et développe la clientèle, gère les négociations et les ventes.
 - Télévendeur : Gère les ventes à distance, conseille les clients par téléphone.
 - Commercial e-commerce : Développe les ventes en ligne, optimise l'expérience utilisateur sur les plateformes digitales.
 - Animateur Réseau : Gère et développe un réseau de partenaires ou de distributeurs.
- Avec Expérience :
 - Responsable d'Équipe Commerciale : Supervise une équipe de commerciaux, fixe des objectifs et analyse les performances.
 - Responsable e-commerce : Gère et développe l'activité commerciale en ligne de l'entreprise.
 - Chef de Secteur : Coordonne les activités commerciales sur une zone géographique, développe la stratégie de vente.

Secteurs d'Activité

- Entreprises de Tous Secteurs : Artisanales, commerciales, industrielles, associatives, publiques.
- Taille d'Organisation : Petites, moyennes et grandes entreprises.



Première Année

- Enseignements Généraux :
 - Culture Générale et Expression : Développement des capacités de communication écrite et orale.
 - Langue Vivante Étrangère (Anglais) : Compétences linguistiques appliquées au domaine commercial.
 - Économie, Droit et Management des Entreprises : Bases économiques, juridiques et managériales.
- Enseignements Professionnels :

- Développement de la Relation Client et Négociation-Vente : Techniques de prospection, de vente et de fidélisation.
- Animation et Dynamisation de l'Offre Commerciale : Organisation de l'espace commercial, mise en valeur des produits.
- Gestion de la Relation Client Digitale : Utilisation des outils numériques pour gérer la relation client.
- Gestion de Projet Commercial : Conduite de projets commerciaux en groupe.

Deuxième Année

- Enseignements Généraux :
 - Culture Générale et Expression : Approfondissement des compétences de communication.
 - Langue Vivante Étrangère (Anglais) : Communication professionnelle en anglais.
 - Économie, Droit et Management des Entreprises : Analyse des cas pratiques et actualisation des connaissances.
- Enseignements Professionnels :
 - Développement de la Relation Client et Négociation-Vente : Techniques avancées de vente et de relation client.
 - Animation et Dynamisation de l'Offre Commerciale : Stratégies d'animation commerciale, gestion des promotions.
 - Gestion de la Relation Client Digitale : Utilisation avancée des outils numériques pour gérer la relation client.
 - Gestion de Projet Commercial : Réalisation de projets en lien avec des entreprises partenaires.
- Projets et Stages :
 - Projet Tuteuré : Conduite d'un projet en groupe encadré par un tuteur.
 - Stage en Entreprise : Stage de 10 à 12 semaines pour appliquer les compétences acquises en milieu professionnel.



Rythme de la formation

En Formation Initiale

Les formations BTS se déroulent généralement sur un volume horaire total d'environ 1 200 heures sur deux ans, réparties principalement en cours théoriques au sein du centre de formation. Un stage obligatoire de 12 semaines est inclus. Un parcours personnalisé peut être envisagé, entraînant des ajustements du volume horaire total.

En Alternance

Le BTS en alternance comprend environ 3 638 heures de formation sur deux ans :

- 1 350 heures au sein du centre de formation.
- 2 290 heures en entreprise.

Un parcours personnalisé reste possible, avec des ajustements du volume horaire total.



Tarifs du BTS

En Alternance

Le coût de la formation est généralement pris en charge par l'OPCO de l'entreprise dans le cadre d'un contrat d'apprentissage, sans frais pour l'alternant. Dans le cadre d'un contrat de professionnalisation, un léger reste à charge peut exister pour l'entreprise d'accueil.

Coût de la formation en alternance : 7800 €/an

En Initiale

Retrouvez les tarifs de nos formations et les modalités de financement sur la page tarifs.

Coût de la formation en initiale : 5990 €/an

Moyens et Outils pédagogiques

Pour les formations en Brevet de Technicien Supérieur (BTS), une variété de moyens et d'outils pédagogiques est mise en place pour garantir un apprentissage efficace et pratique :

- *Cours Magistraux et Séminaires* : Enseignements théoriques dispensés par des professeurs et experts.
- *Travaux Dirigés (TD) et Travaux Pratiques (TP)* : Sessions interactives pour appliquer les concepts appris en cours.
- *Projets Tutorés* : Réalisation de projets pratiques encadrés par des tuteurs pour développer les compétences spécifiques.
- *Stages en Entreprise* : Expériences professionnelles pour mettre en pratique les compétences acquises.
- *Bibliothèques et Centres de Ressources Documentaires* : Accès à des livres, revues, et ressources numériques.
- *Laboratoires et Équipements Technologiques* : Utilisation d'équipements de pointe pour les travaux pratiques et les recherches.
- *Simulations et Jeux de Rôle* : Exercices pratiques et simulations permettant aux étudiants de se mettre en situation réelle et de développer leurs compétences de manière ludique et interactive.

Ces moyens et outils pédagogiques sont conçus pour offrir un environnement d'apprentissage riche et diversifié, favorisant l'acquisition de compétences techniques et professionnelles ainsi qu'une insertion rapide et réussie des étudiants sur le marché du travail.



augustinruinardacademie.com



+33 (0) 1 60 79 08 37



compta@augustinruinardgroupe.com



64 Allée des Champs Elysées, 91080 Evry

AR

AUGUSTIN RUINARD
GROUPE

Siret : RCS 949 493 183

TVA : FR65949493183

Certifications Qualiopi :
L. 6313-1-1 & L. 6313-1-2

NDA : 11756715375

APE : 8559B