

BTS NDRC - Négociation et Digitalisation de la Relation Client EN ALTERNANCE



Durée :
Formation en 2 ans
Début des cours : Septembre



Rythme d'alternance :
1 semaine en école, 1 semaine en entreprise ou **2 jours en école, 3 jours en entreprise**



Formation accessible après un :
Baccalauréat ou équivalent



Campus :
Campus 1 Evreux Parc
461 rue Henri Becquerel - 27000 Evreux



Diplôme délivré :
BTS Négociation et digitalisation de la relation client
Code RNCP : 38368
Code diplôme : 32031212



Type de contrat :
Contrat d'apprentissage ou **Contrat de professionnalisation**



Objectifs de la formation :

- Prospector sur le terrain, au téléphone et en digital
- Négocier, vendre des produits ou des services
- Concevoir et mettre en œuvre des animations commerciales
- Développer le chiffre d'affaires dans une approche orientée client
- Participer à la communication web

La formation en quelques mots

La formation, en alternance, **BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client** de l'ESCCI forme les futur(e)s commerciaux généralistes de tout type d'organisation capables d'exercer dans tous secteurs d'activités et auprès de tout type de clientèle (BtoB, BtoC, BtoG).

Le/la technicien(ne) supérieur(e) NDRC est un(e) **expert(e) de la relation client** considéré(e) sous toutes ses formes et dans toute sa complexité. Dans le cadre d'une stratégie omnicanale, il/elle 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 **solutions adaptées** lui permet d'**instaurer des relations durables de confiance**.

Il/elle sait **asseoir, développer, accompagner et optimiser la valeur** à vie des différents segments visés. En lien direct avec le client, le/la titulaire du BTS NDRC est un **vecteur de communication interne et externe**. Il/elle intervient également dans la chaîne de valeur de ses clients pour favoriser leur développement.

85 %

de taux de réussite
aux examens

Les métiers visés

- Commercial(e)
- Négociateur(rice)
- Conseiller(ère) commercial(e)
- Chargé(e) d'affaires ou de clientèle
- Technico-commercial(e)
- Téléconseiller(ère)
- Commercial(e) e-commerce
- Commercial(e) web e-commerce
- Conseiller(ère)
- Vendeur(se) à domicile

#

Exemples de missions confiées en alternance à l'apprenti(e) :

- Prospecter (terrain, téléphone et/ou digital)
- Négocier
- Vendre des produits ou des services
- Concevoir et mettre en œuvre des animations commerciales
- Travailler au service du chiffre d'affaires dans une approche orientée client pour atteindre les objectifs
- Participer à la communication web
- Mettre en œuvre une stratégie commerciale et marketing
- Créer une relation commerciale de proximité avec le client
- Gérer de multiples points de contacts d'une relation omnicanale
- Prospecter, négocier et animer les réseaux
- Développer un réseau de partenaires

#

Exemples d'entreprises partenaires :



CENTURY 21





Formation en alternance

Le programme :

Communication négociation

Communication professionnelle :

- Efficacité relationnelle
- Négociation Commerciale
- Connaissance client
- Négociation managériale

Technologies commerciales

Environnement technologique du commercial :

- E-commerce et web-marketing
- Animation des communautés
- E-réputation et pratique du community management
- Maîtrise des outils de communication à distance, supervision et gestion
- Système d'information commerciale
- Logiciels commerciaux et relation client
- Data et bases de données réseaux

Mercatique Analyse de l'environnement commercial

- Connaissance du marché, de la demande, de la concurrence
- Analyse de la clientèle
- Adaptation de la stratégie

Gestion Commerciale

Gestion de l'activité commerciale et évaluation de son efficacité :

- Estimation
- Planification
- Risques
- Tableaux de bord
- Prix
- Marges
- Financement
- Réglementation

Management commercial

Techniques de management de l'équipe commerciale :

- Constitution de l'équipe
- Management opérationnel
- Animation d'équipe

Culture économique, juridique et managériale

- Intégration de l'entreprise dans son environnement
- Régulation de l'activité économique
- Organisation de l'activité de l'entreprise
- Impact du numérique sur la vie de l'entreprise
- Mutations du travail

Culture générale et expression

Réflexions relatives aux questions d'actualité en lien avec le monde contemporain rencontrées dans les médias, les productions artistiques et les lieux de débats

Anglais (LVI)

Compréhension écrite et orale : prise de parole, échanges, dialogues, argumentation relative aux thématiques professionnelles et aux technologies de l'information



Méthodes pédagogiques

Etudier à l'ESCCI, c'est faire le choix d'une école spécialisée depuis 40 ans dans la formation en alternance, grâce à une pédagogie adaptée au monde professionnel :

- Méthodes diversifiées : actives, démonstratives, expérimentales...
- Salles spécialisées dotées d'outils informatiques
- Travail en mode projet dans des espaces co-working
- Utilisation d'outils numériques : tableaux interactifs, tablettes...
- E-learning

Les formateurs et consultants métiers enseignent des matières qu'ils maîtrisent, en accompagnant, évaluant et préparant du mieux possible chaque apprenant jusqu'au passage de son examen.

#ESCCI

L'école de toutes les réussites



Les conditions d'entrée :

Via Parcoursup et dans la limite des places disponibles :

- Remplir les pré-requis d'entrée : être titulaire d'un Baccalauréat obtenu ou équivalent
- Valider l'entretien de motivation ESCCI
- Avoir signé son contrat d'alternance
- Pour les stagiaires de la formation continue, obtenir son financement

Comment et quand candidater ?

Ouverture des inscriptions en janvier. Inscriptions ouvertes jusqu'en septembre (selon places disponibles).

Inscription sur **www.escci.fr**.

N'attendez pas d'avoir trouvé votre entreprise pour vous inscrire !

Pensez à vous inscrire également sur Parcoursup.

L'accompagnement ESCCI :



Orientation
scolaire et
professionnelle
& **coaching**



Aide à la
recherche
d'entreprise
en alternance



Intégration
étudiante et
suivi durant
la formation



Etapes d'inscription :

01

INSCRIPTION

En ligne sur notre site
www.escci.fr
*Pensez également à vous
inscrire sur Parcoursup*

02

CANDIDATURE

Dès réception de votre
candidature, invitation
à passer un entretien à
l'ESCCI

03

ENTREPRISE

Recherche d'un employeur
en alternance. L'ESCCI vous
accompagne selon vos
besoins

04

INTÉGRATION

Signature de votre contrat
en alternance. Admission et
rentrée à l'ESCCI

Pour plus d'informations
concernant les méthodes
pédagogiques, les
modalités d'évaluation,
le financement, l'accès
handicap, les indicateurs
de résultat : rendez-vous
sur notre site internet
www.escci.fr

CAMPUS 1 EVREUX PARC
Parc d'activités de la forêt
461, rue Henri Becquerel
27000 Evreux

02 32 28 70 50
contact@escci.fr



**CCI PORTES
DE NORMANDIE**

www.escci.fr

