BTS NDRC Négociation et Digitalisation de la Relation Client 12 mois

RNCP38368

Le programme de formation

La formation a pour objectif de faire valider par le candidat tous les blocs de compétences du BTS NDRC de niveau 5 (équivalent BAC +2) et les unités de compétences générales, délivré par le ministère de l'Enseignement Supérieur, de la Recherche et de l'Innovation.

Public visé

- Etudiants en contrats d'alternance (apprentissage ou professionnalisation)
- Salariés et demandeurs d'emploi voulant progresser

Pré-requis

Obligation de posséder le BAC

Objectifs du programme

Blocs de compétences :

- **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

- **Relation client à distance et digitalisation**
  Maîtriser la relation omnicanale
  Animer la relation client digitale
  Développer la relation client en e-commerce

- **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

Unités de compétences générales :

1. **Unité U1 Culture générale et expression**
   Appréhender et réaliser un message écrit :
   Respecter les contraintes de la langue écrite
   Synthétiser des informations
   Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture
   S'adapter à une situation de communication
   Organiser un message oral

2. **Unité U3 Développement d'une culture économique, juridique et managériale**
   Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée
   Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale
   Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales
   Établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique
   Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée

3. **Unité U21 Langue vivante étrangère 1**
   Compréhension de l'écrit et expression écrite
   Compréhension de l'oral, production et interaction orale
   Production et interactions

Modalités pédagogiques

Formation personnalisée réalisée entièrement à distance comprenant 6 volets :

1. 36 parcours de e-learning comprenant au total 1178 vidéos de formation enregistrées par 494 experts différents
2. 36 examens réalisés en ligne à la fin de l'étude de chaque parcours de formation
3. 5 livres sous forme numérique complétant les parcours de formation en vidéo
4. Examens réalisés en ligne à la fin de l'étude des livres numériques
5. Etude et réalisation des cas pratiques des annales des 5 dernières années
6. Entretiens individuels en visio avec un responsable technique et pédagogique. Compléments de formation avec Google et ChatGPT

Contenu du programme

Bloc de compétences 1 : Relation client et négociation-vente

8 parcours de e-learning :

- J'adopte des comportements personnels gagnants – Télécharger le parcours (PDF)
- Je développe mes soft skills professionnels – Télécharger le parcours (PDF)
- Je réalise mon étude de marché – Télécharger le parcours (PDF)
- J'établis mon business plan - Télécharger le parcours (PDF)
- Je prospecte sur internet – Télécharger le parcours (PDF)
- Je démarche sur le terrain - Télécharger le parcours (PDF)
- Je sais vendre – Télécharger le parcours (PDF)
- Je deviens un vendeur connecté - Télécharger le parcours (PDF)

Livre Techniques de vente de Barrotta Aurélie, Barrotta Patrick, Rossi Laurent

Bloc de compétences 2 : Relation client à distance et digitalisation

7 parcours de e-learning :

- J'utilise mon ordinateur et internet efficacement – Télécharger le parcours (PDF)
- Je découvre l'univers digital - Télécharger le parcours (PDF)
- Je gère mon entreprise avec l'intelligence artificielle - Télécharger le parcours (PDF)
- Je digitalise l'organisation de mon entreprise – Télécharger le parcours (PDF)
- Je transforme l'entreprise avec le digital – Télécharger le parcours (PDF)
- Je mets en place un marketing opérationnel - Télécharger le parcours (PDF)
- J'augmente les ventes avec le digital – Télécharger le parcours (PDF)

Livre Action commerciale de Matthieu Bruckert

Bloc de compétences 3 : Relation client et animation de réseaux

7 parcours de e-learning :

- Je constitue mes équipes – Télécharger le parcours (PDF)
- Je recrute, gère, contrôle et motive des commerciaux – Télécharger le parcours (PDF)
- Je gère mes équipes – Télécharger le parcours (PDF)
- J'opte pour la franchise – Télécharger le parcours (PDF)
- Je crée une chaîne de franchise – Télécharger le parcours (PDF)
- J'administre la fonction commerciale – Télécharger le parcours (PDF)
- Je réalise les missions quotidiennes d'un service commercial - Télécharger le parcours (PDF)

Livre Gestion commerciale de Pierre Maurin

Unité U1 Culture générale et expression

4 parcours de e-learning :

- Je me forme à Word 2021 – Télécharger le parcours (PDF)
- J'apprends à utiliser Excel 2021 professionnellement – Télécharger le parcours (PDF)
- Je me forme à PowerPoint – Télécharger le parcours (PDF)
- Je formalise mon offre et ma communication - Télécharger le parcours (PDF)

Livre BTS Français. Culture générale et expression. Paris, ville capitale ? de Belhassen Laure, Ramade Anne

Unité U3 Développement d'une culture économique, juridique et managériale

5 parcours de e-learning :

- J'acquiers les connaissances essentielles pour réussir – Télécharger le parcours (PDF)
- Je découvre le fonctionnement des entreprises – Télécharger le parcours (PDF)
- J'analyse la santé financière et les résultats de l'entreprise – Télécharger le parcours (PDF)
- J'assimile les bases du droit des affaires – Télécharger le parcours (PDF)
- Je recherche et trouve un emploi - Télécharger le parcours (PDF)

Livre Diagnostic d'entreprise, performance, capital immatériel et risques, Marcaillou Philippe-Nicolas, Béjar Yosra

Unité U21 Langue vivante étrangère 1

Au choix 5 parcours de e-learning en Anglais ou Espagnol :

- Anglais des affaires commercial / marketing – Télécharger le parcours (PDF)
- Anglais des affaires comptabilité / finances / gestion – Télécharger le parcours (PDF)
- Anglais des affaires digital / organisation – Télécharger le parcours (PDF)
- Anglais des affaires management / développement d'entreprise – Télécharger le parcours (PDF)
- Anglais Ressources humaines – Télécharger le parcours (PDF)

Ou :

- Espagnol des affaires commercial / marketing – Télécharger le parcours (PDF)
- Espagnol des affaires comptabilité / finances / gestion – Télécharger le parcours (PDF)
- Espagnol des affaires digital / organisation – Télécharger le parcours (PDF)
- Espagnol des affaires management / développement d'entreprise – Télécharger le parcours (PDF)
- Espagnol Ressources humaines – Télécharger le parcours (PDF)

La durée moyenne d'un parcours est de 12 heures, chaque parcours étant composé par 25 à 40 vidéos de formation, accompagnées chacune de 3 à 5 tests de validation de connaissances. Des PDF pédagogiques complètent les parcours.

Modalités d'admission

Admission après entretien

Certification

Blocs 1 à 3 et 3 unités de compétences générales du BTS NDRC, délivré à l'issue de la formation, si le candidat réussit les évaluations conformes aux exigences de la Certification.
Les candidats individuels (ou "candidats libres") et les candidats suivant une formation à distance doivent impérativement s'inscrire à l'examen via CYCLADES : https://candidat.examens-concours.gouv.fr/cyccandidat/portal/accueil

(Attention : l'inscription au centre de formation à distance est totalement distincte de l'inscription à l'examen).
Bien vous inscrire en candidat libre pour ne pas avoir à faire de stage.

Equivalences, passerelles, suite de parcours et débouchés : voir le détail de cette formation sur https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38368/

TEMPS PROGRAMME DE FORMATION

Heures de e-learning : 364 H
Heures de tests de connaissances : 39 H
Temps d'accompagnement par un responsable technique et pédagogique : 36 H
Exercices de préparation à l'examen de certification, annales des 5 années précédentes : 322 H
Etude des livres numériques : 200 H
Temps total de formation : 961 H

DUREE DU PROGRAMME DE FORMATION : 12 mois

Forces recommande de se former de manière régulière environ 10 heures par semaine soit 1 heure ½ à 2 heures par jour suivant le rythme adopté. Chaque vidéo de formation dure de 8 à 12 minutes, elle est suivie de 3 à 5 tests de validation de connaissances. Vous pouvez donc étudier de 6 à 8 vidéos de formation par jour. N'hésitez pas à revoir une vidéo de formation si vous ne l'avez pas comprise.
Vous pouvez l'étudier autant de fois que nécessaire.
Prenez des notes au fur et à mesure de vos études.
A la fin d'un parcours de formation, vous devez soutenir un examen en ligne. Il vous est ouvert quand vous avez étudié toutes les vidéos du parcours. Les réponses justes sont notées 1, celles fausses 0.
Vous devez comprendre pourquoi vous avez répondu faux. Revoyez vos notes ou la vidéo.
Recherchez sur internet. Questionnez par mail votre responsable technique et pédagogique.
Pour l'étude des e-books qui complètent les parcours de formation en vidéo, en moyenne 40 heures d'études sont nécessaires. Chaque e-book fait l'objet d'un test de validation de connaissances.

PRIX DU PROGRAMME DE FORMATION

3 950 euros nets de tva, examen en sus

L'équipe pédagogique de FORCES peut être contactée sur pedagogie@laformationpourtous.com (réponse dans les 24 heures ouvrables) et les lundi, mardi, jeudi et vendredi au 06.82.93.35.08 et les mercredi et samedi au 06.82.93.35.07.

Les vidéos de formation sont consultables par les personnes porteuses de handicap physique de leur domicile, sur leur ordinateur, tablette ou portable. Les personnes souffrant de handicap visuel ou auditif peuvent avoir des difficultés à voir ou à entendre les vidéos.
Dans ce cas, elles peuvent consulter :

- l'AGEFIPH : www.agefiph.fr – 0 800 11 10 09 – et la page de son site web spécialement dédiée à la formation : https://www.agefiph.fr/ressources-handicap-formation
- le site service-public.fr pour connaître leurs droits : https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits

WWW.FORCES-LMS.COM

Email : commercial@forces.fr