

## LE PROGRAMME

### I. OBJECTIFS

Le titulaire du BTS Négociation et digitalisation de la relation client (NDRC) est un commercial généraliste qui met en œuvre une stratégie commerciale et marketing afin de nouer une relation de proximité avec le client. Il gère de multiples points de contacts dans le cadre d'une stratégie omnicanale. Il possède une solide culture numérique. Il accompagne le client tout au long du processus commercial et intervient avant, pendant et après l'achat. En lien direct avec le client, le titulaire du BTS NDRC est un vecteur de communication interne et externe. Il intervient également dans la chaîne de valeur de ses clients pour favoriser leur développement. Il porte les valeurs et la culture de l'organisation pour son propre compte ou celui d'un commanditaire. Il est capable de s'adapter aux exigences de son activité et réalise ses missions dans le respect des règles éthiques et déontologiques.

Dans une constante relation client, il assure les fonctions de prospection de clientèle, de négociation-vente et d'animation de réseaux. Il maîtrise la relation client omnicanale et développe la relation client en e-commerce. Il développe et pilote un réseau de partenaires et anime un réseau de vente directe.

### II. CONDITIONS D'ADMISSION

Le BTS négociation et digitalisation de la relation client est accessible à tout titulaire d'un baccalauréat : bac STMG, bac pro commerce, bac pro vente (prospection, négociation, suivi de clientèle), bac général. Accès sur dossier, voire tests et/ou entretien individuel, motivation et projets.

### III. BLOCS DE COMPETENCES

#### 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
- Culture générale et expression
- 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 la situation
  - Organiser un message oral

### Culture Economique Juridique et Managériale

- 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

## IV. MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES MIS EN ŒUVRE

Dans le cadre de cette formation les salariés sont accueillis dans des salles de cours équipées en postes informatiques et vidéoprojecteurs.

Ils profitent, en parallèle d'une salle informatique, de photocopieurs et d'imprimantes en libre-service.

Dès leur inscription, les salariés se voient attribuer une adresse mail et un compte informatique pour accéder au réseau de Wifi de l'école et à l'Extranet.

A partir de l'Extranet, le salarié dispose des éléments suivants : guide de l'apprenant, emplois du temps, actualités et événements du CFA.

Les salariés ont accès à une plateforme collaborative sur laquelle sont déposés les cours vidéo enregistrés, les supports de cours, d'évaluation et de correction.

Pour décupler l'accès au savoir et rendre le transfert de connaissances davantage interactif et convivial, la pédagogie s'appuie de plus en plus sur la puissance des technologies multimédia en permettant aux salariés d'utiliser différents outils :

## NOTRE VISION PÉDAGOGIQUE



Accompagner chaque apprenant dans la découverte puis la maîtrise des notions et compétences en lien avec sa formation et plus largement son projet professionnel.



Permettre à chaque apprenant d'effectuer un parcours individualisé de formation en fonction de ses forces, ses faiblesses mais aussi de son lieu actuel d'emploi.



Donner la possibilité à chaque apprenant de co-construire ses savoirs, d'être accompagné dans sa démarche individuelle de formation.

## NOTRE OBJECTIF

*Rendre chaque individu acteur de son cycle et processus d'apprentissage.*

Les formations en apprentissage permettent à chaque apprenant, au fil des alternances, de lier de nouvelles connaissances théoriques à des compétences découvertes et traitées en entreprise. La richesse de la rencontre permanente entre les professionnels, l'apprenant et les équipes pédagogiques de l'établissement permet à chaque apprenant de lier les notions théoriques à la réalité du terrain en entreprise.

Le CFA BUSINESS EFFICIENCE apporte un intérêt particulier à prendre en considération les nouvelles pratiques et techniques déployées au sein des entreprises et cela afin de proposer des contenus de formation en adéquation avec la réalité du terrain.

Souhaitant nous adapter à l'évolution de la société, nous avons mis en place une démarche globale de digitalisation de nos dispositifs de formation.

Nous intégrons divers outils facilitant la démarche d'appropriation des savoirs et facilitant la co-construction de ces savoirs par les apprenants.

## UNE PLATEFORME EN LIGNE

Le CFA BUSINESS EFFICIENCE dispose d'une plateforme d'enseignement en ligne à la disposition de l'ensemble des apprenants.

Des espaces d'échange entre pairs mais aussi avec les équipes pédagogiques permettent aux apprenants de multiplier les interactions et échanges dans le cadre de leur processus d'appropriation des savoirs.

**Notre objectif :** Ouvrir la formation au-delà des murs de la structure, disposer de nouveaux dispositifs de formation tout en améliorant la qualité des enseignements.

Chaque année commence par des séminaires introductifs : de développement personnel renforçant l'esprit d'appartenance au CFA et la cohésion de groupe, de jeux d'entreprise (Business Games), de Serious Game et de méthodologie.

L'articulation transversale du programme permet de bâtir une progression pédagogique et de coordonner les enseignements, et les missions réalisées en entreprise.

De plus, des séminaires en lien direct avec l'ensemble des dossiers et travaux professionnels faisant l'objet de rapports et soutenances, sont organisés pour permettre aux salariés de mieux appréhender la transversalité des enseignements.

Tout au long du cursus, l'équipe pédagogique définit avec les salariés une « stratégie d'insertion professionnelle » en s'appuyant sur leur motivation et leurs points forts, pour donner une cohérence aux travaux professionnels sur tout le cursus.

## V. LES MOYENS D'ENCADREMENT

L'équipe d'enseignants est constituée de formateurs exerçant une activité professionnelle en lien avec la matière enseignée. Ainsi ils ont une bonne connaissance des enjeux et problématiques des matières et sont connectés avec les réalités du terrain.

## VI. SUIVIS ET EVALUATIONS

### Suivis

Une feuille de présence est éditée à chacun des modules programmés. Ces feuilles de présence sont obligatoirement signées par l'apprenant et l'enseignant.

Pour les travaux professionnels, une fiche de suivi est établie, et un parcours en ligne est mis en place sur certains dossiers.

De plus, une enquête d'évaluation sur les enseignements est soumise en fin de chaque semestre aux apprenants.

Ils évaluent pour chaque module :

- Connaissances apportées
- Animation du modules (climat, interactivité)
- Supports et ressources utilisés
- Présentation du module (plan, évaluation, syllabus)
- Respect du syllabus
- Disponibilité et accompagnement

### Évaluation

Les compétences sont évaluées sous différents types d'évaluations :

- Les mises en situation professionnelle
- Les examens et études de cas
- Les dossiers

## VII. MOYENS PERMETTANT D'APPRECIER LE RESULTAT DE L'ACTION

- **Contrôle des connaissances**

Il est accordé une importance toute particulière au bon fonctionnement des épreuves de contrôle qui constituent pour le corps enseignant, un moyen privilégié d'appréciation du travail fourni par les salariés.

- **Méthode d'évaluation du travail**

L'évaluation du travail du salarié est effectuée par blocs de compétences selon différents modes détaillés dans le référentiel de compétences (Etude de cas, dossier et travaux professionnels, épreuves écrites, épreuves orales ... individuels et collectifs).

L'évaluation s'effectue selon des critères spécifiques à chacun des blocs de compétences.

- **Conditions d'obtention du titre**

- **Contrôle continu de la formation et/ou épreuve ponctuelle.**

- **Attestation de fin de formation**

De plus, conformément à l'article L.6353-1 le CFA BUSINESS EFFICIENCE s'engage à délivrer au salarié une attestation de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation, à l'issue de la formation.