CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE
CCI FORMATION
Laval - Saint Nazaire

FAITES LE CHOIX D'UN APPRENTISSAGE
AU CŒUR DES ENTREPRISES



# Formation

## BTS – Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC)

### Commerce - Marketing - Vente

### Objectifs

Les objectifs sont de former le candidat pour qu'il devienne un commercial généraliste multicanal qui met en œuvre une stratégie commerciale et marketing afin de nouer une relation de proximité avec le client :

- Mise en œuvre d'une stratégie commerciale et marketing
- Création de relation commerciales de proximité avec un client
- Gestion de multiples points de contact d'une relation commerciale
- Actions de communication internes et externes
- Fonctions de prospection clientèle, négociation-vente et d'animation de réseaux
- Développement de la relation client en e-commerce
- Développement et pilotage d'un réseau de partenaires
- Animation d'un réseau de vente directe
- Veille au respect des règles éthiques et déontologiques

### Compétences visées

A l'issue de la formation, le candidat sera capable de :

- Cibler et prospecter la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un événement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale
- Maîtriser la relation omnicanale
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client en e-commerce
- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- Développer et animer un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe

### Admission

Formation gratuite et rémunérée pour l'alternant et accessible sous différents statuts : contrats d'apprentissage, de professionnalisation, ou autres dispositifs de la formation professionnelle et continue sous réserve de répondre aux critères d'admissibilité liés à la certification préparée.

**Modalités d'accès :**

Formulez vos vœux sur Parcoursup. Ou Candidature en ligne sur CCIFormation53.fr + Entretien individuel

**Délais d'accès :**

- Candidature à partir de janvier pour la rentrée en septembre.
- Des rentrées sont possibles en cours de formation après analyse du dossier.

**Prérequis :** Bac ou titre de niveau 4 validé. Autres profils, nous consulter.

**Apprentissage :**

Trouver une entreprise qui accepte de signer un contrat pour vous accompagner durant votre formation.
Le + : Nous vous accompagnons dans votre recherche d'entreprise !

### Niveau d'entrée
Bac ou équivalent

### Type de formation
Diplôme
Brevet de Technicien Supérieur (BTS)

### Durée
24 mois

### Niveau de sortie
Niveau 5 - Bac +2

### Accessibilité
Accessibilité des publics en situation de handicap, pour toute adaptation, consultez notre page dédiée.
En savoir +

### Type de contrat
Contrat d'apprentissage
Contrat de professionnalisation
Pour tout autre profil : consultez-nous

### Diplôme obtenu
BTS Négociation et digitalisation de la relation client
Code diplôme : 32031212
Code RNCP : 38368
Certificateur : Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche
Date d'enregistrement : 11/12/2023
Date échéance enregistrement : 31/12/2028
Validation totale ou partielle de la certification

### Coût de la formation
Retrouvez plus d'informations sur nos tarifs sur la page "Nous connaitre" du site CCI Formation »

### Lieux de formation
**Campus Laval - Laval**
Campus Laval Rue Léonard de Vinci - CS 36152 53062 LAVAL Cedex 9 (GPS : 53810 CHANGE)

Labellisé LUCIE 26000 RSE Positive labellucie.com

La liste exhaustive des informations liées au diplôme est accessible sur notre site internet www.cciformation53.fr (prérequis, objectifs, durée, modalités et délais d'accès, tarifs, contacts, méthodes mobilisées, modalités d'évaluation et accessibilité aux personnes en situation de handicap.)

# La formation

## 1 Programme

### Enseignement professionnel :

**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

**Atelier de professionnalisation**

**Marketing digital**

### Enseignement Général

- Culture générale et expression
- Communication en langue vivante étrangère (anglais)
- Culture économique, juridique et managériale
- Bureautique

## 2 Méthodes pédagogiques

Nos méthodes pédagogiques s'appuient sur le principe de l'alternance des apprentissages, entre le centre de formation, et l'entreprise formatrice. Pour donner du sens aux apprentissages, l'alliance entre apports théoriques et applications pratiques est systématiquement recherchée. L'équipe pédagogique -constituée pour partie de professionnels reconnus dans leur métier - propose des situations d'apprentissages concrètes, variées et professionnalisantes.

Nous proposons également une modularisation et une individualisation des parcours de formation.

Pour découvrir nos équipements, retrouver ces informations sur notre page Filière et /ou Campus.

## 3 Évaluation et validation

Modalités d'évaluations

Tout au long du parcours de formation, des évaluations formatives, organisées en centre de formation et en entreprise, permettent de mesurer la progression de chaque apprenant. Des bilans organisés chaque semestre, sont l'occasion de réaliser des synthèses à des étapes clés du parcours. Les épreuves de validation du diplôme se déroulent se déroulent pour certaines matières, en CCF (Contrôle en Cours de Formation) et pour d'autres lors d'épreuves ponctuelles de fin de formation, conformément au règlement d'examen en CCF de ce diplôme. Si le candidat obtient la moyenne générale à l'issue des différentes situations d'évaluation, ainsi que la moyenne au domaine professionnel, il valide son diplôme.

Validation des blocs de compétences

En cas d'échec à la certification globale, le candidat peut obtenir la validation partielle de certains blocs de compétences, acquis pour une durée de 5 années.

# Et après ?

## 4 Poursuite de formation

Responsable de commerces et de la distribution - NEGOVENTIS
Responsable de Développement Commercial - NEGOVENTIS
Tous diplômes ou titres de niveau 6 (BAC + 3) dans les univers du commerce, marketing, gestion, management

## 5 Métiers & entreprises

**Les métiers**

- Commercial / Représentant
- Négociateur / Conseiller commercial
- Chargé d'affaires ou de clientèle / Technico-commercial
- Téléconseiller / Commercial e-commerce
- Animateur des ventes

**Les entreprises**

- Entreprises ou organisations de toutes tailles proposant des biens et/ou des services à des clients particuliers ou professionnels (artisanat – industrie – commerce et services – associations)

# Partenaires

La liste exhaustive des informations liées au diplôme est accessible sur notre site internet www.cciformation53.fr (prérequis, objectifs, durée, modalités et délais d'accès, tarifs, contacts, méthodes mobilisées, modalités d'évaluation et accessibilité aux personnes en situation de handicap.)