

# BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

120 ECTS | RNCP 34030

## OBJECTIFS

L'activité du titulaire du brevet de technicien supérieur Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC) s'inscrit dans un contexte de mutations profondes et permanentes des métiers commerciaux, liées elles-mêmes aux évolutions et à la place qu'occupe la fonction commerciale dans les stratégies des entreprises et des organisations.

Les nouvelles technologies et la dématérialisation des échanges complexifient le comportement des acheteurs et des consommateurs en même temps que leurs exigences s'intensifient. Mobiles et connectés en permanence, les clients attachent désormais autant d'importance aux services et à l'expérience offerts qu'au produit lui-même. La relation que le client va entretenir avec la marque et avec les commerciaux constitue plus que jamais un facteur clé de différenciation entre les offres. La mise en oeuvre d'une stratégie commerciale et marketing totalement individualisée.

Le technicien supérieur NDRC est un commercial généraliste, capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités et dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle (B to B, B to C, B to G), quelle que soit la forme de la relation client (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité.

Dans le cadre d'une stratégie omnicanale, il 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 doit désormais asseoir, développer, accompagner et optimiser la valeur à vie des différents segments visés.

L'accélération de la digitalisation des activités commerciales conduit le titulaire du BTS NDRC à investir les contenus commerciaux liés à l'usage accru des sites web, des applications et des réseaux sociaux. Recommandations, avis, notations sur les réseaux sociaux, forums, blogs deviennent de fait des vecteurs de communication que le commercial doit intégrer pour développer la clientèle et avoir une forte réactivité.

## PROGRAMME

### **Culture générale et expression**

L'objectif est de rendre les étudiants aptes à une communication efficace dans la vie courante et dans la vie professionnelle à tous les niveaux : relations dans l'entreprise et à l'extérieur ; relations avec la clientèle ou la hiérarchie. Le but est aussi d'améliorer l'expression écrite et orale, de façon à rendre les candidats capables de rédiger rapports et notes de synthèse, et de faire des exposés sur des sujets d'actualité. Sont étudiées les techniques du résumé, de la discussion et de la synthèse de documents ainsi que des notions de culture générale ouverte sur les problèmes du monde contemporain à travers des thèmes répartis sur les deux années.

## **Langue vivante**

Étude du vocabulaire commercial, économique et professionnel au travers de textes issus la presse anglo-saxonne et de livres de cours (compréhension et expression écrites) ; exploitation de documents audio et vidéo, partage d'idées sur les problématiques abordées (compréhension et expression orales) ; préparation à l'examen.

## **Culture économique, juridique et managériale**

Cette épreuve vise à évaluer les compétences acquises par le candidat dans le cadre de l'unité 3 ainsi que sa capacité à les mobiliser pour éclairer des problématiques de gestion d'entreprise à travers un questionnement croisant les champs disciplinaires économique, juridique et managérial.

L'épreuve vise à évaluer les compétences du candidat à :

- analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée ;
- exploiter une base documentaire économique, juridique et managériale ;
- proposer des solutions argumentées en mobilisant des notions économiques, juridiques ou managériales et les méthodologies adaptées aux situations proposées ;
- établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique ;
- prendre des décisions opérationnelles intégrant les dimensions économique, juridique et managériale ;
- exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée.

L'épreuve a pour objet d'évaluer les capacités du candidat à mobiliser des notions d'économie, de droit et de management afin de formuler un raisonnement dans un contexte concret. L'épreuve prend appui sur un dossier qui comprend la présentation d'une situation contextualisée d'entreprise contenant des problématiques de nature économique ou juridique ou managériale ; une base documentaire ; une série de questions permettant de structurer et d'orienter le travail à réaliser par le candidat.

Le dossier documentaire d'une dizaine de pages au maximum, ainsi que le questionnement couvrent les trois champs de cette unité. Pour chaque question, une réponse construite et argumentée est attendue. L'épreuve est corrigée par un professeur ayant en charge l'enseignement de « culture économique juridique et managériale » en section de technicien supérieur.

## **Relation client et négociation vente**

Les objectifs sont :

- Cibler et prospector la clientèle ;
- Analyser un portefeuille clients ;
- Identifier des cibles de clientèle ;
- Mettre en oeuvre et évaluer une démarche de prospection ;
- Développer des réseaux professionnels ;
- Négocier et accompagner la relation client ;
- Négocier et vendre une solution adaptée au client ;
- Créer et maintenir une relation client durable ;
- Organiser et animer un évènement commercial ;
- Exploiter un évènement commercial ;

- Exploiter et mutualiser l'information commerciale ;
- Remonter, valoriser et partager l'information commerciale ;
- Collaborer à l'interne en vue de développer l'expertise commerciale.

### **Relation client à distance et digitalisation**

- Cibler et prospecter la clientèle ;
- Maîtriser la relation client omnicanale ;
- Créer et entretenir la relation client à distance ;
- Apprécier la performance commerciale à partir d'indicateurs d'activité ;
- Encadrer et animer une équipe de téléacteurs ;
- Animer la relation client digitale ;
- Produire, publier et assurer la visibilité des contenus digitaux ;
- Impulser, entretenir et réguler une dynamique e.relationnelle ;
- Développer la relation client en e-commerce ;
- Dynamiser un site de e-commerce ;
- Faciliter et sécuriser la relation commerciale ;
- Diagnostiquer l'activité de e-commerce.

### **Relation client et animation de réseaux**

- Implanter et promouvoir l'offre chez les distributeurs ;
- Valoriser l'offre sur le lieu de vente ;
- Développer la présence dans le réseau de distributeurs ;
- Développer et piloter un réseau de partenaires ;
- Participer au développement d'un réseau de partenaires ;
- Mobiliser un réseau de partenaires et évaluer les performances ;
- Créer et animer un réseau de vente directe ;
- Prospecter, organiser des rencontres et vendre en réunion ;
- Recruter et former des vendeurs à domicile indépendants ;
- Impulser une dynamique de réseau.

## **MODALITÉS**

### **Durée de la formation**

La préparation du BTS en contrat d'apprentissage dure 1 350 heures, réparties sur 24 mois.

### **Modalités d'admission :**

1. Remplir le dossier de candidature et le retourner par courriel ou par courrier postal accompagné des pièces demandées.
2. Chaque jeudi l'ETS organise une réunion pédagogique au cours de laquelle sont examinés les dossiers.
3. Si votre dossier est estimé recevable, vous en êtes informé(e) par courriel dans la semaine et nous vous proposons un rendez-vous pour finaliser votre pré-inscription.
4. L'inscription est définitive avec la conclusion d'un contrat d'apprentissage.
5. Si votre dossier est incomplet, nous vous demanderons de le compléter.
6. Si votre dossier est réjeté, nous vous en informons et vous fournissons les raisons du refus.

**Important** : la commission pédagogique attache beaucoup d'importance à votre projet professionnel. Veillez à remplir soigneusement et avec beaucoup de rigueur les questions relatives à votre motivation.

## **Validation de la formation**

L'ETS vous prépare à l'obtention du BTS mais ne délivre aucun diplôme. La validation s'obtient par un examen final. La session d'examens a lieu à la fin de votre deuxième année aux mois de mai et juin. Les évaluations se font à l'écrit et à l'oral selon l'organisation qui figure dans le descriptif de formation (consulter les onglets présentation et programme). Pour valider vos examens et obtenir votre BTS vous devez obtenir ... points sur ... possibles soit une moyenne de ... Si vous n'obtenez pas ce résultat mais que vous avez des notes supérieures à 10 dans telle ou telle unité vous gardez le bénéfice de ces épreuves pendant 5 ans.

## **Évaluations au cours de la formation**

Tout au long de votre formation vous êtes évalué par les formateurs qui évaluent votre travail et votre progression. Ces évaluations sont réparties sur deux bulletins semestriels qui font l'objet d'une présentation et d'une appréciation globale de votre travail chaque semestre. Enfin vous bénéficiez de 3 BTS blancs au cours de votre formation qui vous permettent de savoir où vous vous situez et dont les résultats vous serviront à orienter votre travail et vos révisions.

## **Certification**

Afin de répondre et d'anticiper l'obligation qui est faite à tous les candidats au BTS de passer au moins un certificat de langue, nous avons pris la décision d'évaluer à l'écrit chaque candidat au moment de son inscription au moyen d'un test basé sur le Certificat de langues vivantes européennes de la FEDE qui s'appuie sur le Cadre Européen Commun de Référence pour les langues (CECR) du Conseil de l'Europe. Il est officiellement reconnu par l'Institut de la Francophonie pour l'Éducation et la Formation (IFEFF).

Le Test proposé est un niveau B1. Il permet de situer le candidat. En cas de réussite, cela lui permet d'avoir une certitude quant à son niveau (du moins à l'écrit). En cas d'échec, un diagnostic peut être posé avec et nous pouvons conseiller un parcours d'amélioration à suivre. Si le candidat est en grande difficulté ou en échec, il ne pourra pas être admis dans la formation et sera invité à se perfectionner dans une des langues vivantes admises par le décret avant de se présenter de nouveau.

JORF n°0083 du 5 avril 2020 / texte n° 9

Décret n° 2020-398 du 3 avril 2020 relatif à la certification en langue anglaise pour les candidats à l'examen du brevet de technicien supérieur et modifiant le code de l'éducation.

NOR: ESRS1922073D

ELI: <https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2020/4/3/ESRS1922073D/jo/texte>

Alias: <https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2020/4/3/2020-398/jo/texte>

**Publics concernés** : tous les candidats inscrits à l'examen du brevet de technicien supérieur.

**Objet** : instauration d'une obligation de passation d'au moins une certification en langue anglaise faisant l'objet d'une évaluation externe et étant reconnue au niveau international et par le monde socio-économique.

**Entrée en vigueur** : le texte entre en vigueur le lendemain de sa publication.

**Notice** : le décret subordonne la délivrance du brevet de technicien supérieur à la passation d'une certification en langue anglaise délivrée par un organisme extérieur aux établissements de formation et reconnue au niveau international.

**Références** : le décret et le code de l'éducation qu'il modifie, dans sa rédaction issue de cette modification, peuvent être consultés sur le site Légifrance.

**Information et règlement d'épreuve :**

Durée de l'évaluation : 1 heure. Forme de l'épreuve : QCM et rédaction. Barème de notation QCM – Bonne réponse : 3 points – Absence de réponse : 0 point – Réponse erronée : 0 point.

**La formation en entreprise**

L'enseignement théorique est complété par des périodes de formation en entreprise qui prennent la forme de stages (12 à 14 semaines) ou d'une alternance école / entreprise. Préalablement aux stages, le candidat effectue des missions professionnelles de préparation et de suivi (10 demi-journées maximum par année scolaire) ayant pour but de :

- permettre la découverte de l'environnement professionnel,
- faciliter l'intégration dans l'entreprise,
- préparer les actions menées dans l'entreprise,
- évaluer le résultat de ces actions.

Ces activités et missions sont utilisées par le candidat pour élaborer un dossier d'analyse et de conduite de la relation commerciale et un projet de développement commercial qui serviront de support aux épreuves pratiques E5 et E6.

**EXAMEN**

Pour un apprenant qui souhaite obtenir un BTS, l'évaluation finale prend la forme d'un examen qui se déroule trois semaines environ après le dernier cours. Les candidats subissent des interrogations écrites et orales dont la forme varie en fonction du BTS préparé. Il est important de préparer au mieux les candidats à cet ensemble d'épreuves. L'École Tourangelle Supérieure organise trois sessions d'entraînements aux épreuves (BTS blanc). Le premier BTS blanc est proposé à la fin de la première année et coïncide au plus près avec le démarrage des épreuves officielles. Les résultats sanctionnent la première année mais surtout apportent une précision sur le niveau de l'apprenant un an avant l'examen final. Cette session est suivie d'un entretien avec le directeur. C'est l'occasion de faire un point de situation sur la première année de formation et de permettre à l'apprenant de prendre conscience de son niveau, et de ce qu'il lui reste à faire pour être au niveau. Le deuxième BTS blanc est organisé au mois de décembre, quatre mois environ avant l'examen officiel. Il est important car il donne une idée assez précise de ce que pourraient être les résultats finaux. Il est suivi par un nouvel entretien individuel avec le directeur. Un point précis est établi sur le travail qui reste à fournir. Ces entretiens donnent lieu à des rapports co signés. Le troisième, véritable galop d'essai, se fait un mois avant les épreuves. Les résultats permettent d'organiser les dernières semaines de révision. Avant le démarrage de cette dernière session, le candidat procède à son auto évaluation en remplissant un questionnaire simple qui lui permettra de confronter ce qu'il pense être son niveau avec la réalité d'une note.

Tout au long de la formation les candidats sont évalués par les formateurs à intervalles réguliers. Des moyennes sont établies, l'équipe pédagogique et les délégués de chaque classe se réunissent deux fois par an pour les conseils de classe qui servent à établir les bulletins semestriels qui sont transmis aux intéressés, aux tutrices et tuteurs en entreprise et aux familles.

Enfin nous réalisons des évaluations en milieu professionnel qui donnent lieu à un document écrit.

Épreuves	Forme	Durée	Coeff.
E.1 Culture générale et expression écrite	Écrite	4 heures	3
E.2 Communication en langue vivante étrangère	Orale	30 minutes	3
E.3 Culture économique, juridique et managériale	Écrite	4 heures	3
E.4 Relation client et négociation vente	Orale	1 heure	5
E.5 Relation client à distance et digitalisation	Écrite Pratique	3 heures 40 minutes	4
E.F.1/U.F.1 É preuve facultative : langue vivante étrangère	Orale	20 minutes	

**Cet enseignement est non genré et mixte. L'ETS s'engage à garantir à tous ses étudiants une égalité des chances, quelle que soit leur situation et leur origine.**

#### **Modalités de financement :**

Nos formations s'effectuent en alternance par le biais d'un contrat d'apprentissage. En conséquence, elles sont gratuites pour les bénéficiaires (apprentis). Le financement est assuré par l'intermédiaire d'un OPCO après signature du contrat d'apprentissage. La prise en charge fait l'objet d'un contrat de prestation entre l'entreprise, son OPCO et l'ETS. L'ETS s'aligne sur le montant de prise en charge de l'OPCO. **Aucun financement complémentaire n'est demandé ni à l'entreprise, ni au bénéficiaire.**