

L'ALTERNANCE AU LYCÉE DES MÉTIERS MAINTENON EN PARTENARIAT AVEC LE CFA FORMATIONS ET MÉTIERS



BTS NDRC en Apprentissage NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Le titulaire du BTS NDRC accompagne le client/usager tout au long du processus commercial et intervient sur l'ensemble des activités avant, pendant et après l'achat.

C'est un commercial généraliste, capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités et dans tout type d'organisation ayant une démarche commerciale (Commerce, Tourisme, Événementiel, Industrie, Artisanat, Institutions Financières, Association, Administration Publique...).

Il accompagne 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).

En lien direct avec le client, le titulaire du BTS NDRC est un vecteur de communication interne et externe. Il doit posséder une véritable culture numérique pour agir à tout moment et en tout lieu.

EMPLOIS CONCERNÉS OU POURSUITE D'ÉTUDES APRÈS LE BTS

Dès l'obtention du BTS :

- Commercial.e terrain, Négociateur.rice
- Délégué.e commercial.e
- Conseiller.ère clientèle
- Commercial.e e-commerce
- Marchandiseur.se, Chef de secteur

Avec expérience :

- Superviseur.se, Responsable d'équipe
- Manager.e d'équipe
- Responsable e-commerce
- Rédacteur.rice web e-commerce
- Responsable de secteur, Chef.fe de réseau

Possibilité d'intégrer une Licence Professionnelle ou un Bachelor Spécialisé



LYCÉE DES MÉTIERS MAINTENON

10 Boulevard Pasteur 83400 Hyères

Contact Apprentis et Entreprises :

Mail : ginier-ddfpt@coursmaintenon.fr / Tel : 04.94.12.63.63

Relations Publiques Entreprises :

Mail : bde.0830101j@ac-nice.fr / Tel : 07.45.20.18.70



DOMAINES D'ACTIVITÉS

PÔLE 1 : Relation client et négociation-vente

- Développement de clientèle
- Négociation, vente et valorisation de la relation client
- Animation de la relation client
- Veille et expertise commerciales

PÔLE 2 : Relation client à distance et digitalisation

- Gestion de la relation client à distance
- Gestion de la e-relation client
- Gestion de la vente en e-Commerce

PÔLE 3 : Relation client et animation de réseaux

- Animation de réseaux de distributeurs
- Animation de réseaux de partenaires
- Animation de réseaux de vente directe

CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION

Appréhender et réaliser un message écrit et communiquer oralement

LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE 1

Niveau B2 du CECRL pour les activités langagières suivantes.

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.

BLOC FACULTATIF : LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE 2

PROGRAMME DE FORMATION

- Pré-requis : Être titulaire d'un Baccalauréat
- Durée de la Formation : 2 ans
- Présence en UFA 2 jours par semaine (1350 Heures) et le reste du temps en entreprise.
- Modalités pédagogiques : Apports théoriques concrétisés par des mises en situation, des études de cas et des mises en pratique.
- Face à face pédagogique avec formateurs et professionnels.