

DESCRIPTION DE L'OFFRE DE FORMATION

PERIODE DE VALIDITE : 2021 -2023

BTS NDRC NEGOCIATION DIGITALISATION RELATION CLIENT

Niveau 5 (BAC +2) selon la nouvelle nomenclature

Décret n°2019-14 du 8 janvier 2019 relatif au cadre national des certifications professionnelles

METIERS CIBLES

Représentant, commercial terrain, négociateur, conseiller commercial, chargé de clientèle, télévendeur, conseiller client à distance, technico-commercial, animateur commercial site e-commerce, commercial e-commerce, marchandiseur, chef de secteur, vendeur à domicile, ambassadeur

OBJECTIFS

Ce technicien supérieur est un commercial généraliste capable d'exercer dans tous les secteurs d'activité et dans tout type d'organisation avec tout type de clientèle. La relation client peut être sous différentes formes (présentiel, à distance, e-relation). Il sait gérer de multiple points de contact pour installer une plus grande proximité avec les clients.

PRE- REQUIS

BAC validé

Niveau IV validé (titre professionnel- certification RNCP)

INDICATEURS DE PERFORMANCE

93% de réussite globale aux examens dans le cadre des formations en alternance en 2020

88% de réussite pour les BTS NRC (ancien référentiel)

DATES DE FORMATION

Planning en annexe

DUREE

⇒ La durée totale de l'action est de 1350 heures en centre de formation (675 heures par an) dans le cadre d'un contrat d'alternance de 24 mois selon un calendrier présenté en annexe

NOMBRE MINI/ MAXI

De 4 à 18 participants par groupe

MODALITES D'ACCES

Contrat d'apprentissage/ Contrat de professionnalisation

Et autres modalités

Groupe AFPAM Formation

4 rue Jules Méline, 51430 Bezannes - Tel : 03.26.86.26.26 - Fax : 03.26.86.26.20
afpam@graf51.fr - www.afpam-formation.fr
Siret : 305 874 539 00060 - APE : 8532 Z - N° de formation : 21 51 00 313 51



Datadock

DELAI D'ACCES

Délai lié au calendrier de formation et en fonction de la date de la demande.

Le dispositif est accessible dans un délai de 5 jours à l'issue de la confirmation de l'entreprise partenaire pour la période juillet à décembre.

En dehors de cette période, le délai s'ajuste au niveau de l'apprenant.

TARIFS

Les niveaux de prise en charge sont fixés par les branches professionnelles, (validés par France Compétences dans le cadre des contrats d'apprentissage) ; de même les branches professionnelles déterminent les taux de prise en charge dans le cadre des contrats de professionnalisation.

Le GROUPE AFPAM FORMATION pratique les tarifs au niveau de la prise en charge pour un Zéro reste à charge de la formation pour l'employeur (hors secteur public).

LIEU

GROUPE AFPAM FORMATION
4 rue Jules Méline
51430 BEZANNES

ACCESSIBILITE

Locaux totalement accessibles aux personnes à mobilité réduite

Un référent, Isabelle SAILLARD Responsable Formation, pour toute question d'accessibilité et d'adaptation des moyens pédagogiques, logistiques, aménagements de certification, mises en relation pour l'adaptation du poste de travail...

contact-afpam@graf51.fr

BLOCS DE COMPETENCES

RELATION CLIENT ET NEGOCIATION VENTE	Cibler et prospector la clientèle	Analyser un portefeuille clients Identifier les cibles de clientèle Mettre en œuvre 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 commerciale	Organiser un évènement commercial 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 A DISTANCE ET DIGITALISATION	Maîtrise la relation client omnicanale	Créer et entretenir la relation client à distance Apprécier la performance commerciale à partir d'indicateurs d'activité Encadre et animer une équipe de téléacteurs
	Animer la relation client digitale	Produire, publier et rassurer 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 RESEAUX	Implanter et promouvoir l'offre des 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



Groupe AFPAM Formation

4 rue Jules Méline, 51430 Bezannes - Tel : 03.26.86.26.26 - Fax : 03.26.86.26.20
afpam@graf51.fr - www.afpam-formation.fr
Siret : 305 874 539 00060 - APE : 8532 Z - N° de formation : 21 51 00 313 51



Datadock

LE PROGRAMME

Modules de formation	Formation continue 1ere année	Formation continue 2 ^e année
Culture générale et expression	56	56
Anglais	70	70
Culture économique, juridique et managériale	95	95
Ateliers de professionnalisation	104	104
Relation Client à distance et digitalisation	116	116
Relation client et animation de réseau	94	94
Relation client et négociation vente	140	140
	675	675
Préparation à la certification en anglais Passage de la certification Language Cert en anglais	e-learning	e-learning

MODALITES PEDAGOGIQUES

- Mise en situation avec des jeux de rôles basés sur l'environnement de travail
- Etude de cas
- Learning By Doing
- Jeux de simulation

PLATEAU TELEPHONIQUE PEDAGOGIQUE RELATION CLIENT A DISTANCE

Ce plateau permet la mise en œuvre des appels entrants/ sortants grâce à un standard téléphonique avec une double écoute tout en effectuant de la manipulation et de la saisie sur un PC/ logiciel de traitement de texte et d'un tableur, connexion internet, messagerie instantanée. Les scénarios sont élaborés à partir de fiches techniques et situations réelles. Les activités de training sont encadrées par des scripts élaborés selon la spécialité et par des grilles d'évaluation et de positionnement de la montée en compétences.

CHALLENGE LES NEGOCIALES



Comment permettre à des jeunes en formation de se tester et d'évoluer dans des situations de négociation proches de la réalité ?

Le principe des "sketches de mise en situation", travaillé jusqu'à élaborer de véritables jeux de rôle, dans lesquels s'investissent les jeunes futurs commerciaux face à des professionnels venus leur donner la répartition. Ces derniers, chefs d'entreprises ou bien responsables commerciaux, se font les ambassadeurs de leur société en soumettant aux étudiants des scénarios de négociation tels qu'ils pourraient exister dans la réalité. Au cours des différents jeux, ils peuvent repérer les nouveaux commerciaux qu'ils intégreront peut-être dans leur force de vente.

Le GROUPE AFPAM FORMATION est centre référent MARNE et permet à ses alternants de participer chaque année au concours de sélection ainsi qu'à la finale nationale pour les meilleurs classés.

BOUTIQUE PEDAGOGIQUE

NOUVEAUTE

La démarche pédagogique visée repose sur une approche opérationnelle LEARNING By DOING, apprendre par la pratique, par mise en situation, études de cas, jeux de simulation. La montée en compétences s'effectue par la pratique encadrée systématiquement par un feedback.

Cette méthode place l'engagement de l'alternant au cœur de sa progression, le positionnant acteur de sa formation. L'alternant va pouvoir créer, se tromper, recommencer, apprendre et mieux retenir. Cet apprentissage par la pratique donne alors du sens aux différents modules dans l'objectif du métier cible.

ESPACE CO-WORKING ET VISIO-CONFERENCE

NOUVEAUTE

Les métiers du commerce étant dans un contexte de mutation profonde et permanente, une salle a été équipée en outils Visio/ distanciel et réalité virtuelle, équipements couplés à la création d'un espace co-working afin de développer des nouvelles approches pédagogiques, de développer la compétence du management commercial à distance, de l'expérience mix marketing clients, directement par la méthode du learning by doing. L'espace idéalement conçu développe de nouvelles idées, un espace de co-working à disposition des apprenants sur leur temps de travaux personnels, de travaux dirigés, phase de révisions, de préparation, et mis à disposition des formateurs en outils supports d'animation

Les formateurs sont mobilisés sur de la production pédagogique rendue active et ancrée dans les attentes des besoins des entreprises aux services de nos apprenants, pour du distanciel et de la montée en compétences accompagnées.. Il s'agit ici d'une véritable expérience de Learning by doing rendue dynamique, spécialisée METIER, montée en compétences, créative et centrée sur les besoins des alternants. Les formateurs restent les créateurs des séquences, supports et animés par de nouveaux outils (caméra, un PC portable, un micro, une connexion internet) permettant d'organiser des visios.

PROGRAMME AMBASSADEURS

Expérience enrichissante tant sur le plan professionnel que personnel, permettant de nouer de nouveaux contacts, de rendre visible les forces et réalisations de la formation par l'alternance à travers le programme AMBASSADEURS.

- Intégrer des réseaux de décideurs publics et privés
- Développer son capital relationnel
- S'informer des opportunités du territoire
- Echanger avec les acteurs de l'emploi et du business

Ce programme se déroule en plusieurs étapes proposant à ses alternants volontaires de participer aux actions de réseautage incluant une phase de formation et abordant la contextualisation de la relation publique, la typologie des événements, les objectifs de la représentation, les méthodes et stratégies à déployer.

PARRAINAGE

Le GROUPE AFPAM FORMATION propose à un représentant d'entreprise d'accompagner, depuis l'intégration et au-delà de la remise de diplôme, chacune de ses promotions. Le parrainage d'une promotion est l'occasion de renforcer les liens avec les milieux professionnels et d'illustrer par des professionnels confirmés la vie socio-économique.

INNOVATION ET EQUIPEMENT DIGITAL

Outils et applications nomades: smartphone, ordinateurs portables, système de géolocalisation, tablettes.

Plateforme de suivi des parcours à distance
13 salles de cours équipées de vidéo projecteurs
Formateurs au cœur des métiers : chef d'entreprise, consultants

FORMALISATION DE L'ÉVALUATION

Diplôme délivré par l'Education Nationale

MODALITES D'EVALUATION

EPREUVES	MODE	DUREE	COEFFICIENT
Culture Générale et expression	ECRIT	4 HEURES	3
ANGLAIS	ORALE	30 MN* + 30MN	3
CULTURE ECONOMIQUE JURIDIQUE ET MANAGERIALE	ECRIT	4 HEURES	3
RELATION CLIENT ET NEGOCIATION VENTE	ORAL	40 MN* + 1h	5
RELATION CLIENT A DISTANCE ET DIGITALISATION	ECRIT + PRATIQUE	3H + 40MN	4
RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RESEAUX	ORAL	40MN	3
Option 2 ^{ème} Langue	ORAL	20 MN* + 20MN	

POURSUITE

Le titulaire du BTS NDRC peut poursuivre son parcours en licence ou bachelors dans les domaines

- Du commercial
- Du chargé d'affaires
- Du e-commerce
- Du marketing
- ...

Le groupe AFPAM formation vous propose différentes formations en bachelors 1 an (responsable de développement de l'unité commerciale, chargé d'affaires immobilières, marketing commerce France et International, acheteur, e-marketing...)