

Bac+2

100% en ligne

Alternance



Durée estimée*:

1350h (2 ans) ou
675h (1 an)



Lieu :

100% en ligne



Démarrage :

A tout moment
de l'année



Certification :

Diplôme d'Etat
Niveau 5
(Bac+2)



Crédits ECTS :

120

En partenariat académique avec **ESG**

Maîtrisez la fidélisation et la vente à l'ère du digital

Ce BTS en alternance vous forme à gérer et développer la relation client dans un environnement commercial omnicanal. Vous apprendrez à prospecter, négocier et fidéliser un portefeuille, tout en utilisant les outils numériques pour optimiser la performance commerciale.

Grâce à l'alternance, vous appliquez vos compétences directement sur le terrain et développez une expérience professionnelle précieuse dès la formation. Une voie professionnalisante pour réussir rapidement dans les métiers du commerce, de la vente et du digital.

Vous serez capable de :

- Gérer la relation client de la prospection à la fidélisation
- Piloter et organiser l'activité commerciale
- Négocier et assurer les ventes
- Assurer le management de l'activité commerciale

Vous obtiendrez à l'issue de la formation : (?)



Diplôme d'État



BTS "Négociation et digitalisation de la relation client" niveau 5, enregistré au RNCP, sous le numéro 38368, par arrêté du 19/02/2018 publié au Journal Officiel du 06/03/2018



Attestation de fin de formation



ESG



120 crédits ECTS

Les ECTS (Système européen de transfert et d'accumulation de crédits) permettent de reconnaître les diplômes dans tous les pays de l'Union européenne.

(?) : Sous réserve de réussite aux épreuves finales.

Inclus dans votre formation :

- **Accompagnement méthodologique personnalisé par votre référent**
- **Accompagnement individuel de vos missions en entreprise**
- **Suivi pédagogique par nos formateurs experts**
- **Coaching carrière**
- **Cours écrits et vidéos à la demande et évaluations personnalisées**
- **Accès illimité à plus de 10 000 classes virtuelles⁽¹⁾ en direct et replay**
- **Préparation spécifiques aux examens**
- **Accès illimité à votre formation pendant 3 ans (contenus et mises à jour)**

⁽¹⁾ Nombre moyen de classes virtuelles en direct observées sur les 12 derniers mois (organisées majoritairement à partir de 18h)

L'accès à la plateforme se fait en moyenne sous 14 jours après l'accord du financeur. Ce

*La durée en heures et en mois est une durée moyenne estimée pour la réalisation de la formation. La durée de réalisation effective peut être, selon chaque apprenant, inférieure ou supérieure à la durée estimée, sans incidence sur le tarif de la formation. La durée indiquée est donnée à titre indicatif et n'est pas contractuelle. Elle sera précisée lors de votre entretien avec votre conseiller en formation.

** Voir les CGV Studi

Programme détaillé

Culture générale et expression (BTS)

Comprendre et argumenter

- Méthodologie d'analyse des oeuvres
- Méthodologie de l'essai

S'informer et se documenter

- Se documenter à travers le temps, s'informer à l'ère d'internet et des réseaux sociaux.
- Maîtriser les outils de la recherche documentaire et la veille
- Organiser sa recherche d'information
- S'appuyer sur les bons supports
- Extraire les informations d'un document organisé ou non
- Traiter l'information
- Apprendre l'analyse comparative
- Qualifier et relativiser les informations en fonction de la transtextualité
- Établir un bilan critique sur un document ou un sujet
- Reconnaître les différents biais cognitifs
- Reconnaître les différentes techniques sophistiquées et l'art d'avoir toujours raison

Lire et comprendre un message

- Analyse littéraire - Méthodologie et outils
- Savoir lire des documents graphiques
- Analyser la forme pour comprendre le fond d'un texte seul ou dans un corpus

Écrire un message

- Rechercher une idée, extraire une idée d'un fait, d'un exemple, d'un document
- Classer ses idées, les ordonner / Construire un plan
- Savoir nuancer, relativiser, modaliser.
- Les essentiels pour écrire lors d'une épreuve 1
- Les essentiels pour écrire lors d'une épreuve 2
- Les règles de l'argumentation
- Développer et illustrer une idée
- Choisir le moyen de communication
- Rédiger un message lisible
- S'impliquer dans le message / Présenter son point de vue
- Réaliser un message authentique
- Utiliser les déictiques et embrayeurs à bon escient
- Les connecteurs logiques
- Structurer son discours pour qu'il soit logique
- Les niveaux de langue
- Les écrits pro : La lettre
- Les écrits pro : Note de synthèse
- Les écrits pro : CR et PV
- Les écrits pro : Le rapport professionnel

Culture économique, juridique et managériale

Intégration de l'entreprise dans son environnement

- Les agents économiques
- Les mécanismes de marché
- Les partenaires financiers de l'entreprise sur le marché
- Introduction aux principes généraux des droits des contrats
- La formation, contenu et exécution du contrat
- Les finalités de l'entreprise
- Les parties prenantes
- Les logiques d'entreprise
- Les indicateurs de performances

Régulation de l'activité de l'entreprise

- La croissance économique
- L'État et le fonctionnement du marché
- Les politiques économiques
- Les limites de l'intervention de l'État
- La régulation supranationale
- La régulation des activités économiques par le droit
- L'environnement de l'entreprise
- Le rôle de l'innovation

Organiser de l'activité de l'entreprise

- Les choix de production de l'entreprise
- La chaîne de valeur
- Les principes et les finalités de l'impartition
- Les structures adaptées à l'activité lucrative
- Le choix d'une structure juridique : entreprise individuelle ou société commerciale
- Les structures adaptées à l'activité non lucrative
- Identifier le risque pour protéger
- Anticiper le risque pour éviter sa réalisation
- Assumer le risque
- Les structures de l'entreprise
- Les ressources et compétences de l'entreprise
- Les styles de management et de direction
- Les responsabilités et les contre-pouvoirs
- Le financement de l'entreprise

Impact du numérique sur la vie de l'entreprise

- L'évolution des modèles économiques
- Les normes et standards
- La protection juridique des actifs
- Les techniques des relations immatérielles
- Les risques de l'utilisation de l'immatériel
- Les incidences du numérique sur le management

Mutations du travail

- Le marché du travail
- Introduction à la trinité de l'activité professionnelle
- L'accès au régime juridique d'activité professionnelle
- Régime, droits et obligations des salariés
- Droits et obligations des indépendants
- La modification de la relation de travail
- La rupture de la relation de travail
- Les interlocuteurs de l'entreprise
- La GPEC
- Mobiliser les ressources humaines

Choix stratégiques de l'entreprise

- Définir une démarche stratégique
- Établir un diagnostic stratégique
- Effectuer des choix stratégiques

Langue vivante Anglais

Réussir mon épreuve de langue vivante étrangère

- Les épreuves de langues
- Comment analyser un corpus de documents
- Comment présenter ses idées à l'oral en français
- Comment présenter ses idées à l'oral en LE 1
- Participer à un entretien en langue étrangère
- Ecrire un compte rendu en français à partir d'un corpus de texte
- Ecrire un compte rendu en anglais à partir d'un corpus de texte
- La méthodologie de la traduction en anglais

Anglais professionnel

- Looking for a job
- Applying for a job
- In a job interview
- Leading meetings
- Organizing an online meeting
- Starting a business
- Navigating the working world
- Talking about social system and taxes
- Choosing a business strategy
- Negotiating a business deal
- Knowing your customers
- Innovating to distinguish yourself on the market
- Managing the supply chain
- Marketing and advertising in the 21st century
- Fighting for the planet at work
- Advocating for fairness in the globalized trade world
- Interacting in an multicultural environment
- The Commonwealth
- The British Isles
- English speaking countries in America
- English speaking countries in Africa
- English speaking countries of the Pacific
- Understanding the different accent of the English-speaking world // Culture anglophone : les différents accents
- L'usage des verbes irréguliers
- Les médias du monde anglo-saxon

Relation client et négociation-vente

Cibler et prospecter la clientèle

- L'environnement de l'action
- Les marchés
- Les fondements : analyses et diagnostics
- La marque
- La demande
- La connaissance du client
- La segmentation de la demande
- L'organisation de l'activité commerciale
- La prévision des ventes
- L'organisation de la prospection
- La valeur du client
- Le capital client
- La prospection téléphonique
- Les techniques de phoning
- Le développement des réseaux pro
- La mesure de la performance commerciale

Négocier et accompagner la relation client

- Les enjeux et formes de la communication
- Les acteurs de la communication
- Les relations entre les acteurs
- L'efficacité relationnelle
- L'étude du comportement du consommateur
- La détection, analyse et suivi des appels d'offre
- La prise de parole en public
- La formation et développement du potentiel de l'équipe
- La rémunération de l'équipe commerciale
- Le travail collaboratif
- L'impact de l'environnement sur la communication
- Le diagnostic de la négociation
- Généralités sur le plan de vente
- L'acheteur particulier
- Le plan de vente B to C
- L'argumentation
- La conclusion de la vente
- La fixation du prix
- La gestion du risque client
- La facturation et les opérations de règlement
- La fidélisation
- Les objectifs commerciaux
- La motivation
- Les évolutions de carrière

Organiser et animer un évènement commercial

- Les médias
- L'analyse des charges et seuil de rentabilité
- L'évènementiel
- Management de projet
- L'ordonnancement des tâches
- L'animation commerciale
- La veille commerciale

Exploiter et mutualiser l'information commerciale

- Les outils de connaissance des clients
- Les systèmes d'information
- Le stockage et sauvegarde de données
- Environnement, méthodes, diaporama
- Gestion du texte
- Gestion des objets
- Thèmes et modèles
- Quiz Niveau Initial-Basique
- La gestion du SIC et ses enjeux
- La gestion de la clientèle
- Les outils de CRM

Relation client à distance et digitalisation

Maîtriser la relation client omnicanale

- L'organisation de la vente à distance
- L'équipe commerciale de vente à distance
- Vendre à distance
- Le RGPD
- Mettre en place un service client omnicanal
- Traiter les demandes des clients
- La satisfaction de la clientèle et mercatique après-vente
- L'introduction au webmarketing
- L'acquisition des données client

Animer la relation client digital

- Le panorama du web
- Les outils du e-commerce
- Le community management
- Choisir son CMS
- Gérer le contenu
- Ecrire pour le web
- Le community manager : une appellation, des multiples métiers, une multitude de missions
- Le SEM : Référencement payant
- Le référencement et les Réseaux Sociaux (SMO).
- À propos de WordPress
- Lancement de WordPress
- Le tableau de bord de WordPress
- Ecrire des articles et pages
- Mettre en forme le contenu avec les blocs
- Modifier la présentation
- Ajouter des fonctionnalités avec les extensions
- Manager son site
- Présentation de Prestashop
- La découverte du front et du back office
- La création de votre catalogue produits
- La personnalisation de votre boutique en ligne
- L'optimisation du SEO
- La création d'une newsletter

Développer la relation en e-commerce

- Le marketing du contenu
- Mesurer et optimiser l'audience de votre site : partie 1/2
- Mesurer et optimiser l'audience de votre site : partie 2/2
- Les réseaux sociaux et l'e-réputation
- Le droit du web

Relation client et animation de réseaux

Implanter et promouvoir l'offre chez les distributeurs

- Les unités commerciales
- La politique de distribution
- L'organisation de l'espace de vente
- La mise en valeur de l'offre
- Le merchandising
- La construction de l'offre
- Préparer une action promotionnelle
- Assurer la mise en oeuvre d'une animation

Développer et piloter un réseau de partenaires

- L'acheteur dans l'entreprise
- Le plan de vente B to B
- La relation producteurs-distributeurs
- La mercatique des achats et logistique
- L'acheteur dans la distribution
- Les réseaux de vente et l'organisation commerciale
- L'évaluation du réseau
- Le plan de vente B to D

Créer et développer un réseau de vente directe

- La vente directe
- La concurrence
- La vente en réunion
- Les métiers de la vente
- Les spécificités de la communication managériale
- Le recrutement des commerciaux
- Animation et stimulation de ses commerciaux

Modalités spécifiques Alternance - Niveau 4 à 6 (Bac à Bac+3) - Modalité : Alternance

Module Réussir mon alternance (durée estimée : 50h)

- Connaissance de l'alternance, des contrats, engagements réciproques, aides et modalités de suivi
- Citoyenneté, diversité et santé au travail.

Module Réussir ma vie professionnelle (durée estimée : 20h)

- Comprendre les enjeux de l'entreprise pour favoriser mon intégration
- Démarquez-vous en entreprise

Accompagnement et renforcement pédagogique, suivi du Career Center (durée estimée : 54h en moyenne)

- Un live interactif par semaine permettant de répondre aux questions des alternants et informations liées aux aides sociales, à la mobilité internationale, au handicap
- Suivi du CFA : entretiens tripartites pluriannuels

Compétences digitales (Accès Studi+)

- Accès à 1 à 2 programme(s) courts(s) dédié(s) aux "digital skills" au choix parmi le catalogue, permettant de se former et s'exercer aux logiciels les plus adaptés à son entreprise

Métiers visés

- ▼ Chargé / Chargée de relation client
- ▼ Chargé / Chargée de clientèle
- ▼ Téléconseiller / Téléconseillère
- ▼ Vendeur / Vendeuse
- ▼ Commercial / Commerciale

Modalités

Formation financée et rémunérée

Les frais de formation sont pris en charge par l'OPCO de votre entreprise et vous recevez un salaire mensuel qui augmente au fur et à mesure de votre formation.

Conditions d'admission :

Pour entrer en formation préparant au Titre visé, le candidat doit :

Pour un BTS en 2 ans :

- Être âgé de 16 ans lors de la signature du contrat
- Être titulaire d'un Diplôme ou d'un Titre de niveau 4 (BAC ou équivalent)

Pour un BTS en 1 an :

- Être âgé de 16 ans lors de la signature du contrat
- Avoir suivi une année du même BTS précédemment

OU

- Être titulaire d'un Diplôme ou d'un Titre de niveau 5 (Bac+2)

Pour toute autre situation, contactez un conseiller en formation qui étudiera votre admissibilité..

Examen :

Mois d'examen : Mai, Juin

Lieu : En présentiel (centre d'examen de votre académie)

A l'issue de votre formation, vous présenterez l'examen BTS Négociation Digitalisation Relation Client dans un centre sélectionné par le Rectorat de votre région.

Les épreuves écrites et orales se déroulent de début mai à fin juin. Pour les épreuves orales, le calendrier varie en fonction des académies.

- **E1 – Épreuve Culture Générale et Expression** : épreuve écrite (3h)
- **E2 – Communication en langue vivante étrangère** : épreuve orale (30 min de préparation + 30 min d'oral)
- **E3 – Culture économique, juridique et managériale** : épreuve écrite (4h)
- **E4 – Relation client et négociation vente** : épreuve orale (1h)
- **E5 – Relation client à distance et digitalisation** : épreuve écrite et pratique (3h + 40 min)
- **E6 – Relation client et animation de réseaux** : épreuve orale (40 min)

Certification :

Certification : BTS "Négociation et digitalisation de la relation client" niveau 5, enregistré au RNCP, sous le numéro 38368, par arrêté du 19/02/2018 publié au Journal Officiel du 06/03/2018

Certificateur : Ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation

Consultez la fiche RNCP sur le site de France Compétences

Validation par bloc de compétences :

La certification professionnelle est composée de plusieurs blocs de compétences à acquérir pour l'obtention de la certification professionnelle.

Il est possible de valider un ou plusieurs des blocs de compétences. Chaque bloc peut être acquis individuellement.

La fiche RNCP accessible depuis chaque fiche formation en précise les modalités d'obtention.

Quelle que soit la forme d'examen choisie, les candidats préparant l'examen du brevet de technicien supérieur par la voie de la formation professionnelle continue ou dans le cadre de la validation des acquis de l'expérience reçoivent, pour les unités du diplôme préparé qui ont fait l'objet, au titre de la session en cours ou dans les cinq années précédentes, d'une note égale ou supérieure à 10 sur 20 ou d'une validation des acquis de l'expérience, y compris si elles ont été obtenues par la voie scolaire ou par la voie de l'apprentissage, une attestation délivrée par le recteur d'académie reconnaissant l'acquisition des compétences constitutives de ces unités du diplôme.

Pour toute question concernant les blocs de compétence, contactez votre conseiller en formation.

Equivalences et passerelles :

Le certificateur n'a identifié aucune équivalence.

Poursuite d'études :

Après avoir obtenu le BTS NDRC, il est possible de :

- Soit intégrer directement le marché du travail
- Soit poursuivre vers une Licence économie-gestion ou sciences de gestion ou une Licence pro dans le domaine commercial ou un Bachelor Business developer ou un un Bachelor Marketing et commercial.

Cette liste n'est pas exhaustive. Il existe d'autres poursuites possibles.

Accompagnement spécifique alternance :

Un accompagnement renforcé, pensé pour les alternants

Le parcours d'un alternant ne ressemble à aucun autre, c'est pourquoi nous avons mis en place un suivi spécifique, dédié et renforcé pour répondre à ses enjeux particuliers. Dès son entrée chez Studi, chaque alternant réalise un test de positionnement pour évaluer ses acquis et lui proposer, si besoin, un parcours de remise à niveau individualisé. Un onboarding personnalisé, animé par son chargé de suivi, lui permet de découvrir l'ensemble des services et des ressources utiles pour bien démarrer.

Tout au long de sa formation, il bénéficie d'un chargé de suivi alternance dédié, expert de l'alternance, à la fois sur les volets administratifs et pédagogiques. Ce référent s'adapte aux contraintes propres au rythme alterné et reste accessible à tout moment via son agenda en ligne.

Le suivi de l'alternant inclut également :

- des entretiens tripartites réguliers, menés avec le tuteur en entreprise, pour faire le point sur l'acquisition des compétences à l'aide d'une grille d'évaluation partagée ;
- un suivi continu de l'assiduité et de la progression pédagogique, permettant d'intervenir rapidement en cas de besoin, de proposer un coaching personnalisé ou de booster la motivation dans les phases de creux ;
- des contenus employabilité dédiés, pour préparer l'insertion professionnelle au-delà de la formation.

Ce dispositif global assure à chaque alternant un cadre solide et bienveillant, propice à sa réussite dans ce double défi que représente la formation en alternance.

Comment se déroule votre parcours en alternance avec Studi ?

Jusqu'à 11 semaines

2

DÉFINITION DU PROJET

Vous constituez votre dossier d'admission

- Vous êtes contacté(e) par un conseiller en formation avec qui vous réalisez un bilan d'orientation.
- Vous finalisez votre dossier d'admission avec son soutien.

4

SAS VERS L'ALTERNANCE*

Vous démarrez gratuitement votre formation

- Vous commencez à vous former de manière intensive jusqu'à ce que vous commenciez vos missions entreprise.
- Vous n'êtes pas rémunéré(e) pendant cette période de formation.
- Vous continuez à bénéficier de notre programme coaching alternance pour trouver votre entreprise d'accueil.

1

DÉFINITION DU PROJET

Vous candidatez

Vous candidatez à l'alternance et faites votre choix parmi une de nos formations en alternance du CAP à Bac+5.

3

PROGRAMME COACHING ALTERNANCE

Vous êtes admis(e)

- Vous profitez de notre programme coaching pour trouver votre entreprise d'accueil (accès à des milliers d'offres d'emploi en d'alternance, suivi de vos candidatures, coaching sur les techniques de recherche d'entreprise...).
- Vous prenez en main la plateforme d'apprentissage en ligne.
- Vous commencez à chercher votre entreprise d'accueil.

5

IMMERSION EN ENTREPRISE ET FORMATION EN ALTERNANCE

Vous démarrez dans votre entreprise d'accueil

- Dès que vous avez trouvé votre entreprise d'accueil, vous débutez votre immersion en entreprise et vous commencez à être rémunéré(e). Vous poursuivez votre formation en alternance selon le planning prévu.
- Votre rythme d'alternance, 4 jours en entreprise / 1 jour en formation est flexible et modulable pour s'adapter parfaitement aux besoins de votre entreprise.
- Dans l'éventualité où vous n'auriez pas trouvé d'entreprise d'accueil, Studi vous apportera un soutien financier pour continuer votre projet (sous conditions d'éligibilité et étude de votre dossier).

*Places limitées. Vérifiez votre éligibilité au "sas vers l'alternance" avec votre conseiller en formation.

La méthode **Studi**

- ✓ **Un suivi tripartite tout au long du parcours**
Vous n'êtes jamais seul : un accompagnement régulier est assuré entre Studi, votre entreprise et vous, grâce à des entretiens tripartites structurés pour suivre l'acquisition de vos compétences. Ce suivi est enrichi d'un accompagnement pédagogique de proximité, avec une réponse sous 48h ouvrées de nos formateurs experts.
- ✓ **Un accompagnement carrière sur-mesure**
Trouver votre entreprise, découvrir les bonnes pratiques en alternance, affiner votre projet professionnel : notre programme coaching vous aide à chaque étape, pour booster votre employabilité dès aujourd'hui et pour demain.
- ✓ **Une pédagogie concrète et immersive**
Parce que l'alternance, c'est du concret, nos formations s'appuient sur une pédagogie active : cas pratiques, mises en situation et contenus immersifs pour développer des compétences directement actionnables en entreprise.
- ✓ **Des ressources accessibles à tout moment**
Votre plateforme de formation est disponible 24h/24, sur web et mobile. Elle vous donne accès à une grande diversité de supports (cours écrits, vidéos à la demande, classes virtuelles, exercices corrigés) et aux licences elles dont vous avez besoin.
- ✓ **Une vraie communauté d'apprentissage**
Vous rejoignez une plateforme collaborative pour échanger, partager, poser vos questions et tisser des liens avec d'autres alternants et formateurs. Parce qu'apprendre, c'est aussi une aventure collective.
- ✓ **Des compétences à 360° avec Studi+**
En parallèle de votre formation principale, vous avez accès à des modules complémentaires pour aller plus loin : IA, outils bureautiques, langues, soft skills... autant d'atouts pour élargir votre profil et faire la différence sur le marché du travail.

Accessibilité handicap : Pour tout besoin spécifique en termes d'adaptation des canaux d'apprentissage au type de trouble ou de handicap, d'aménagement des évaluations et des examens, ou encore de renforcement des appels de coaching, etc, une équipe de correspondants-référents handicap est à votre disposition via handicap@studi.fr