

BTS Négociation et Digitalisation de la relation client (NDRC)

CONTENU PEDAGOGIQUE (1 350h)

1ère année

· Culture générale et expression

Apprendre à s'informer et à exploiter des informations
Analyse et étude autour d'un thème annuel

· Anglais

Exploiter des documents (écrits ou oraux) propres aux problématiques commerciales

· Culture économique, juridique et managériale

Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée
Eclairer les problématiques de gestion d'entreprise à travers les 3 champs disciplinaires

· Culture économique, juridique et managériale appliquée

Ce module vise à enrichir et approfondir le module précédent (Culture économique, juridique et managériale) avec les spécificités liées au secteur de la digitalisation.

· Relation client et négociation-vente

Savoir développer une clientèle
Négocier, vendre et valoriser la relation client
Animer la relation client
Mettre en place une veille et expertise commerciales

· Relation client à distance et digitalisation

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

Relation client et animation de réseaux

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

· Atelier de professionnalisation

Ce module vise à mettre en lien l'expérience professionnelle vécue au fil des semaines avec les cours suivis. Il permet à l'apprenti d'être accompagné tout au long de son parcours.

2ème année

En seconde année, l'apprenti doit démontrer qu'il maîtrise les bases acquises en première année dans les matières professionnelles :

- . Relation client et négociation-vente
- . Relation client à distance et digitalisation
- . Relation client et animation de réseaux

Comme dans les matières générales :

- . Culture générale et expression
- . Anglais
- . Culture économique, juridique et managériale

Méthodes pédagogiques utilisées

- . Les cours utilisent les méthodes affirmatives, interrogatives, démonstratives et applicatives
- . Sollicitation de l'apprenti pour construire un lien avec son expérience professionnelle
- . Cours de soutien
- . Plateforme e-learning pour la préparation au TOEIC et certification au CFA Descartes
- . Plateforme e-learning pour l'orthographe (Projet Voltaire) et certification au CFA Descartes
- . Plateforme d'apprentissage en ligne (Moodle)
- . Passerelle de préparation 1 an avant le début de la formation possible
- . Parcours de réalité virtuelle avec lunettes et jeux de réalité virtuelle sur Moodle

Modalités d'évaluation / contrôle des connaissances

- . Des évaluations d'acquis régulières pour vous conforter dans vos compétences : exposés, BTS blancs, notes de comportement et de participation...
- . Nouvelle plateforme de suivi et d'évaluation des compétences entre le référent pédagogique, l'apprenti et le maître d'apprentissage en entreprise + visite en entreprise

Modalités de financement de la formation

- . La formation est entièrement gratuite pour l'apprenti : la formation est financée par les OPCO (opérateurs de compétences) et éventuellement avec un complément de l'entreprise.
- . Pas de CVEC pour les BTS.

+ D'INFOS ET
CANDIDATURE SUR :
www.cfadescartes.fr

