FORMAFLOW®
Former vers le succès



BTS (RNCP 5 - Bac+2)
Négociation et Digitalisation de la Relation Client

FORMAFLOW prépare au BTS Négociation et digitalisation de la relation client, diplôme d'État de niveau 5 (code diplôme 32031212), enregistré de droit au Répertoire national des certifications professionnelles sous le code RNCP 38368 (arrêté du 19/02/2018, publié au Journal officiel du 06/03/2018) et délivré par le Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche. Enregistrement valable jusqu'au 31/12/2028, dernière délivrance possible le 31/12/2031.

Le Titulaire de ce BTS est un vendeur manager commercial qui prend en charge la relation client dans sa globalité de la prospection à la fidélisation.

Objectifs pédagogiques

Durée du parcours de formation : 1 351 heures

Cette offre de formation est éligible à MON COMPTE FORMATION moncompteformation.gouv.fr

Il ou elle sera capable de :

- Prendre en charge la relation client dans sa globalité, de la prospection à la négociation-vente
- Conduire la relation client à distance et exploiter les outils digitaux
- Développer et animer un réseau de partenaires et de prescripteurs

Rythme de l'alternance : 2 jours en centre de formation et 3 jours en entreprise.

Ouvert en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation, ce dernier relevant de la formation professionnelle continue, sous les conditions d'entrée ci-dessous.

CONDITIONS D'ENTRÉE

Prérequis
Être titulaire d'un diplôme ou d'une certification enregistrée au RNCP au niveau 4 (baccalauréat général, technologique ou professionnel, BP, BT, titre professionnel de niveau 4), produit sur justificatif au dépôt du dossier. Ce titre est également exigé par le rectorat pour l'inscription aux épreuves.

Contrat
L'entrée suppose un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation. À défaut, la formation peut débuter 3 mois au plus sous statut de stagiaire, FORMAFLOW appuyant la recherche d'employeur (art. L. 6222-12-1). Au terme de ce délai sans contrat, elle peut se poursuivre sous ce statut, sans frais de formation mais sans contrat de travail ni rémunération d'employeur, sur décision de la commission de maintien.

Âge
Apprentissage de 16 à 29 ans révolus. Aucune limite d'âge pour les personnes reconnues travailleur handicapé, les créateurs ou repreneurs d'entreprise et les sportifs de haut niveau (art. L. 6222-1 et L. 6222-2).

Activités confiées par l'entreprise
Vérifiées avant contractualisation. Si elles ne permettent pas d'acquérir et de faire évaluer les compétences du référentiel, l'entrée est différée ou un autre parcours est proposé.

ACCÈS, FINANCEMENT ET RÉSULTATS

Capacité et délai d'accès
20 places par groupe, liste d'attente au-delà par ordre de réception des dossiers complets. Candidatures reçues toute l'année : entrée au démarrage du cycle et, si nécessaire, en cours d'année, sous 15 jours après l'admission.

Admission
Dossier, test de positionnement, entretien. Décision écrite sous 15 jours ouvrés : admis, admis sous réserve de contrat, liste d'attente, réorientation, non retenu. Réclamation : jeanmarc.leblouch@formaflow.fr, réponse sous 15 jours.

Coût et financement
Gratuit pour l'alternant. 16 212 € net de taxe, TVA non applicable (art. 261, 4, 4°, a du CGI), pris en charge par l'OPCO dans la limite du niveau fixé pour cette certification, la différence éventuelle étant assumée par FORMAFLOW. Autres publics : devis et CGV.

Accessibilité et contacts
Référente handicap Céline BUNAS, celine.bunas@formaflow.fr. Contact pédagogique : Céline BUNAS (alternance), Élodie MARQUES (formation continue), elodie.marques@formaflow.fr. 02 37 42 38 92.

Résultats et suites de parcours
Taux d'obtention et d'insertion : onglet Chiffres clés de la page d'accueil, formaflow.fr. Équivalences, passerelles, poursuite d'études, débouchés et accès par la validation des acquis de l'expérience : page du cursus du site Web.

Modalités d'évaluation
Évaluation continue (épreuves intermédiaires et ponctuelles, partiels semestriels), puis épreuves du BTS NDRC devant le jury du rectorat. Les trois blocs de compétences sont capitalisables.

Moyens pédagogiques, techniques et humains
Parcours multimodal : enseignements en présentiel à Dreux, mises en situation et travaux de groupe, accompagnement individuel, supports et corrigés sur la plateforme FORMAFLUXX, classe virtuelle Zoom en cas d'empêchement ponctuel, apprentissage en situation de travail chez l'employeur, suivi par le maître d'apprentissage et tracé au livret d'alternance. 10 salles de 5 à 30 places équipées de vidéoprojecteurs, 20 postes informatiques avec suite bureautique, SuiteCRM, WordPress et PrestaShop via La Fabrique, Wifi. Locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Livret d'accueil remis à l'entrée. Salle de restauration, parking, site desservi par la ligne 4 du réseau de bus de l'agglomération. Équipe de 20 formateurs, salariés et intervenants, recrutés selon les procédures qualité de FORMAFLOW. Référents mobilité : Yaryna BARRET (yaryna.barret@formaflow.fr) et Jean-Marc LE BLOUCH (jeanmarc.leblouch@formaflow.fr).

FORMAFLOW®
Former vers le succès



Programme

Relation client et négociation-vente (RNCP38368BC01)

- Gestion de portefeuille-client
- Animation d'opérations de prospection
- Élaboration d'un diagnostic-client
- Proposition, négociation et vente d'une offre personnalisée
- Accompagnement du client
- Participation à des salons
- Organisation d'opérations commerciales
- Animation d'espaces commerciaux
- Reporting de l'activité commerciale
- Qualification de Data client
- Diagnostic en termes de relation client et de performance commerciale

Relation client à distance et digitalisation (RNCP38368BC02)

- Prospection et identification d'opportunités commerciales
- Vente à distance
- Accompagnement, conseil et traitement des demandes clients
- Mise à jour des data clients
- Supervision et animation d'équipes
- Animation de communautés, de forums et de réseaux sociaux
- Animation de site et publication de contenus à caractère commercial
- Suivi, modération et exploitation des échanges
- Maintien de la visibilité digitale
- Valorisation en ligne de l'offre et des promotions commerciales
- Suivi et régulation du processus de vente
- Mise en œuvre d'animations commerciales en e-commerce.
- Évaluation du trafic et du référencement du site
- Analyse des résultats des ventes et des opérations de e-commerce

Relation client et animation de réseaux (RNCP38368BC03)

- Négociation de l'implantation de l'offre sur le lieu de vente
- Conseil en matière d'expérience de consommation
- Mise en œuvre d'animations
- Suivi et développement du référencement
- Constitution de réseaux de partenaires, d'apporteurs d'affaires et de prescripteurs
- Animation, stimulation et développement de réseaux
- Évaluation des performances du réseau
- Animation, vente et conseil à domicile
- Développement d'un réseau de conseillers de vente à domicile

Enseignements généraux (Unités d'examen, hors blocs de compétences)

Culture Générale et expression

- Communiquer par écrit ou oralement
- S'informer, se documenter, appréhender un message et réaliser un message

Apprécier un message ou une situation - Langue vivante étrangère

- Compréhension et expression orale.
- Capacité à dialoguer avec une langue étrangère

Culture économique, juridique et managériale

- L'intégration de l'entreprise dans son environnement
- La régulation de l'activité économique
- L'organisation de l'activité de l'entreprise
- L'impact du numérique sur la vie de l'entreprise
- Les mutations du travail
- Les choix stratégiques de l'entreprise

FORMAFLOW – Route de Paris - Parc d'entreprises de La Radio - 28100 Dreux - Tel. : 02 37 42 38 92.
SARL au capital de 150 000 € - RCS Chartres 493 472 146 – SIRET 493 472 146 00049
N° de déclaration d'activité : 24280162628 - Code UAI : 0281140M