

FICHE CONTENU	BTS NDRC 1 AN																															
<p><u>Durée, dates, horaires</u> Formation de 160 jours, soit 1 120 heures, a distance avec le centre de formation et 60 jours, en entreprise</p> <p><u>Public</u> Tout public Demandeurs d'emplois Personne souhaitant acquérir un diplôme d'état Adapté PSH</p> <p><u>Objectifs</u> Le titulaire du BTS NDRC exerce les activités relevant des domaines suivants : -Des nouvelles technologies et la dématérialisation des échanges complexifient le comportement des acheteurs et des consommateurs en même temps que leurs exigences s'intensifient. -Pour nouer une relation de proximité avec le client, le commercial doit avoir une connaissance extrêmement précise et unifiée du client pour répondre à ses attentes et anticiper ses besoins en temps réel. -Commercial généraliste, capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités et dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle (B to B, B to C, B to G), le titulaire du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation client est un expert de la relation client considérée sous toutes ses formes et dans toute sa complexité.</p> <p><u>Pré-requis</u> Pour être autorisé à suivre la formation, les candidats doivent justifier du baccalauréat ou d'un diplôme de niveau IV DAEU.</p> <p><u>Suivi pédagogique des stagiaires</u> Des entretiens individuels ponctuent le déroulement de la formation tout en permettant de faire le point et d'évaluer les acquisitions formatives du stagiaire. Organisés une fois par mois, à la demande du stagiaire ou à celle du formateur référent, ils permettent au stagiaire d'être le propre acteur de sa formation en échangeant directement sur les facilités ou difficultés rencontrées.</p> <p><u>Mode d'évaluation des connaissances</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • La formation comporte des phases de contrôle de connaissances, afin de s'assurer que les contenus pédagogiques soient bien acquis. • Chaque séquence fait l'objet d'une évaluation qui peut prendre des formes variées (QCM, exercice, études de cas, simulations, dossier professionnel à réaliser) • Une évaluation de type BTS blanc sera réalisée en cours de formation 	<p>Introduction :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Découverte de la formation ✚ Organisation et planification ✚ Préparation à l'emploi <p>Dans le cadre d'une stratégie omnicanale, vous saurez :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Gérer de multiples points de contact pour installer une plus grande proximité avec vos clients ✚ Traduire les exigences de plus en plus élevées de vos clients en solutions adaptées ce qui vous permettra d'instaurer des relations durables de confiance. <p>Les activités du titulaire du BTS NDRC sont regroupées en 3 formes de relation client:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Relation client et négociation-vente ❖ Relation client à distance et digitalisation ❖ Relation client et animation de réseaux <p style="text-align: center;"><u>Evaluations en cours de formation</u></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 40%;"></th> <th style="width: 30%;">- Voie scolaire : établissement public ou privé sous contrat</th> <th style="width: 30%;">- Voie scolaire : établissement privé</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>BTS Négociation et digitalisation de la relation client - BTS NDRC</td> <td>- Apprentis: CFA ou section d'apprentissage habilité</td> <td>- Apprentis: CFA, ou section d'apprentissage non habilité - Enseignement à distance</td> </tr> <tr> <td>Épreuves / Coef</td> <td style="text-align: center;">Forme / Durée</td> <td style="text-align: center;">Forme / Durée</td> </tr> <tr> <td>Culture générale et expression / 3</td> <td style="text-align: center;">écrit / 4h</td> <td style="text-align: center;">écrit / 4h</td> </tr> <tr> <td>Communication en Langue vivante étrangère / 3</td> <td style="text-align: center;">Oral / 30 mn + (30 mn de préparation)</td> <td style="text-align: center;">oral / 30 mn + (30 mn de préparation)</td> </tr> <tr> <td>Culture économique, juridique et managériale / 3</td> <td style="text-align: center;">écrit / 4h</td> <td style="text-align: center;">écrit / 4h</td> </tr> <tr> <td>Relation client et négociation-vente / 5</td> <td style="text-align: center;">2 situations d'évaluation</td> <td style="text-align: center;">oral / 1h + 40mn de préparation</td> </tr> <tr> <td>Relation client à distance et digitalisation / 4</td> <td style="text-align: center;">Épreuve ponctuelle Ecrite + Épreuve ponctuelle Pratique / 3h + 40min</td> <td style="text-align: center;">Épreuve ponctuelle Ecrite + Épreuve ponctuelle Pratique / 3h + 40min</td> </tr> <tr> <td>Relation client et animation de réseaux / 3</td> <td style="text-align: center;">CCF 2 situations d'évaluation</td> <td style="text-align: center;">oral / 40mn</td> </tr> <tr> <td>Communication en Langue vivante *</td> <td style="text-align: center;">Oral / 20 mn + (20 mn de préparation)</td> <td style="text-align: center;">Ponctuelle orale / 20 mn + (20 mn de préparation)</td> </tr> </tbody> </table> <p><small>* La langue vivante facultative est différente de celle choisie à l'épreuve obligatoire. Une fois diplômé du BTS NDRC vous aurez la possibilité de poursuivre vos études ou entrer dans la vie active. On vous éclaire sur ces 2 possibilités.</small></p> <p style="text-align: center;"><u>Périodes d'interruption et/ou Période en entreprise</u> Stage obligatoire de professionnalisation de 14 à 16 semaines 07/07/2022 au 31/08/2022 (et/ou) 02/12/21 au 13/03/2023 <u>Dates d'interruption</u> 06/05/2022 ; 18/05/2023 ;</p>			- Voie scolaire : établissement public ou privé sous contrat	- Voie scolaire : établissement privé	BTS Négociation et digitalisation de la relation client - BTS NDRC	- Apprentis: CFA ou section d'apprentissage habilité	- Apprentis: CFA, ou section d'apprentissage non habilité - Enseignement à distance	Épreuves / Coef	Forme / Durée	Forme / Durée	Culture générale et expression / 3	écrit / 4h	écrit / 4h	Communication en Langue vivante étrangère / 3	Oral / 30 mn + (30 mn de préparation)	oral / 30 mn + (30 mn de préparation)	Culture économique, juridique et managériale / 3	écrit / 4h	écrit / 4h	Relation client et négociation-vente / 5	2 situations d'évaluation	oral / 1h + 40mn de préparation	Relation client à distance et digitalisation / 4	Épreuve ponctuelle Ecrite + Épreuve ponctuelle Pratique / 3h + 40min	Épreuve ponctuelle Ecrite + Épreuve ponctuelle Pratique / 3h + 40min	Relation client et animation de réseaux / 3	CCF 2 situations d'évaluation	oral / 40mn	Communication en Langue vivante *	Oral / 20 mn + (20 mn de préparation)	Ponctuelle orale / 20 mn + (20 mn de préparation)
	- Voie scolaire : établissement public ou privé sous contrat	- Voie scolaire : établissement privé																														
BTS Négociation et digitalisation de la relation client - BTS NDRC	- Apprentis: CFA ou section d'apprentissage habilité	- Apprentis: CFA, ou section d'apprentissage non habilité - Enseignement à distance																														
Épreuves / Coef	Forme / Durée	Forme / Durée																														
Culture générale et expression / 3	écrit / 4h	écrit / 4h																														
Communication en Langue vivante étrangère / 3	Oral / 30 mn + (30 mn de préparation)	oral / 30 mn + (30 mn de préparation)																														
Culture économique, juridique et managériale / 3	écrit / 4h	écrit / 4h																														
Relation client et négociation-vente / 5	2 situations d'évaluation	oral / 1h + 40mn de préparation																														
Relation client à distance et digitalisation / 4	Épreuve ponctuelle Ecrite + Épreuve ponctuelle Pratique / 3h + 40min	Épreuve ponctuelle Ecrite + Épreuve ponctuelle Pratique / 3h + 40min																														
Relation client et animation de réseaux / 3	CCF 2 situations d'évaluation	oral / 40mn																														
Communication en Langue vivante *	Oral / 20 mn + (20 mn de préparation)	Ponctuelle orale / 20 mn + (20 mn de préparation)																														