

## Les avantages de l'apprentissage

### Pour l'entreprise

- Pérenniser l'activité tout en préparant une embauche réussie.
- Prendre une décision gagnante...
- Tester en situation réelle l'opportunité d'une embauche.
- Investir sur les atouts et qualités de la jeunesse.
- Accompagner par le CFA dans le parcours d'embauche de mon apprenti, de la réflexion à la décision.
- Disposer de compétences nouvelles et d'une force de travail utile lorsque mon apprenti prend de l'assurance.
- Partager les pratiques du métier.
- Prendre du recul sur l'activité,
- Réfléchir à l'entreprise et à son développement
- Préparer l'avenir
- Créer des liens avec les partenaires.
- Assurer la transmission de mon savoir-faire, sans laquelle mon métier n'a pas d'avenir.

### Pourquoi choisir le CFA de la CCIG

Le Centre de Formation d'Apprentis, cumule les avantages d'un centre de formation d'expérience :

- ✚ Une expérience de + de 15 ans dans la formation de niveau bac + 2 et bac + 3
- ✚ Un réseau de plus d'une centaine d'entreprises partenaires
- ✚ Des équipes pédagogiques engagées
- ✚ Des taux de réussite équivalent à ceux de la formation initiale.

### Les aides aux entreprises

- ✚ Subventions
- ✚ Exonérations
- ✚ crédits d'impôts.

## CONTACTS

### Cayenne

#### CENTRE DE FORMATION D'APPRENTIS

41 Zone Artisanale GALMOT  
97300 CAYENNE

Téléphone : 05 94 29 96 80  
Télécopie : 05 94 29 96 81

[cfa@guyane.cci.fr](mailto:cfa@guyane.cci.fr)

*Avec vous, nous construisons l'avenir*

### Saint-Laurent du Maroni

Maison de l'Entreprise et  
de la Formation de l'Ouest  
Avenue Christophe Colomb  
97320 SAINT LAURENT DU MARONI

Téléphone : 05 94 34 78 99  
Télécopie: 05 94 34 17 09

[cfa@guyane.cci.fr](mailto:cfa@guyane.cci.fr)

# BTS NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Centre de Formation  
d'Apprentis



DEVELOPPER ET PROMOUVOIR  
L'APPRENTISSAGE



## Organisation de la formation

Le **BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client**, d'une durée de 2 ans, s'appuie sur une alternance hebdomadaire.

## Objectifs

Le **BTS NDRC** forme des vendeurs et des managers commerciaux qui doivent gérer la relation client dans sa globalité, de la prospection jusqu'à la fidélisation et contribuer à la croissance du chiffre d'affaire en utilisant de nouvelles technologies et la dématérialisation des échanges.

La digitalisation des activités commerciales oblige le titulaire du **BTS NDRC** à investir les contenus des commerciaux liés à l'usage accru des sites Web, des applications et des réseaux sociaux.

**Recommandations, avis, notations sur les réseaux sociaux, forums, blogs** deviennent de fait des vecteurs de communication que le commercial doit intégrer pour développer la clientèle (B to B, B to C, B to G) et avoir une forte réactivité, dans tous les secteurs d'activités et dans toute forme de relation client et sa complexité (présentiel, à distance, e-relation).

## Missions professionnelles

*Les activités du titulaire du **BTS NDRC** sont regroupées au sein de trois grands pôles :*

### + Relation client et négociation-vente

- développe un portefeuille-client à partir de l'analyse de son marché, de son secteur, de son entreprise et des cibles de prospects ;
- propose, négocie et vend une solution et des conseils adaptés aux clients dans le respect des règles éthiques et déontologiques ;
- organise, anime des événements commerciaux ;
- exploite et enrichit les informations commerciales issues de son activité en mutualisant l'information en interne à l'aide des processus/outils dédiés.

### + Relation client à distance et digitalisation

Il inscrit son activité au cœur de la digitalisation de la relation client et des activités commerciales. Il installe une communication unifiée avec les clients afin de garantir une relation sans rupture dans le respect des procédures préalablement définies par l'organisation et dans le cadre d'un contact multi canal.

Il peut exercer son activité au sein d'un service interne de relation client à distance ou sur une plate-forme chez un prestataire spécialisé dans la relation client à distance.

En tant que superviseur, il encadre et anime une équipe de téléacteurs.

Il participe à la communication Web tant sur les contenus que dans l'animation de communautés. Il intervient sur tout le processus commercial de vente en e-commerce.

### + Relation client et animation de réseaux

#### **Les réseaux de distributeurs, les réseaux de partenaires et les réseaux de vente directe.**

Ses activités sont la collecte d'informations pour le reporting, les animations adaptées au contexte local, le partage de bonnes pratiques et la diffusion d'informations actualisées (règlementation et les évolutions sectorielles).

**En tant qu'animateur au sein d'un réseau de vente aux distributeurs**, il développe le chiffre d'affaires et la part d'implantation de ses produits au sein d'une enseigne commerciale. Le contrôle du respect des référencements négociés, l'optimisation des linéaires et l'amélioration de l'expérience client sont les trois piliers de la relation client.

**En tant qu'animateur au sein d'un réseau de partenaires**, il mobilise des prescripteurs, des apporteurs d'affaires, des entreprises pour développer les ventes et valoriser l'image de l'entreprise.

**En tant qu'animateur en vente directe**, il est en contact avec le consommateur dans le cadre d'une relation client individualisée en face à face, par réunion ou par atelier, soit au domicile du client, soit sur son lieu de travail.

## Contenu de la formation

- U1 - Culture Générale et Expression
- U2 - Langue vivante étrangère
- U3 - Culture Economique, Juridique et Managériale/ (Appliquée)
- U4 - Relation Client et Négociation- Vente
- U5 - Relation client à distance et digitalisation
- U6 - Relation client et animation des réseaux
- Atelier de professionnalisation

Centre de Formation  
d'Apprentis

 CCI GUYANE

## Les métiers

Vendeur.se  
Représentant.e - Commercial.e terrain  
Négociateur.rice  
Délégué.e commercial.e  
Conseiller.ère commercial.e  
Chargé.e d'affaires ou de clientèle  
Technicocommercial.e  
Télévendeur.se - Téléconseiller.ère - Téléopérateur.rice -  
Conseiller.ère client à distance  
Conseiller.ère clientèle - Chargé.e d'assistance  
Téléacteur.rice - Téléprospecteur.rice  
Technicien.ne de la vente à distance de niveau expert  
Animateur.rice commercial.e site e-commerce  
Assistant.e responsable e-commerce  
Commercial.e e-commerce - Commercial.e *web*-e-commerce  
Marchandiseur.se  
Chef.fe de secteur  
e-marchandiseur.se  
Animateur.rice réseau  
Animateur.rice des ventes  
Conseiller.e  
Vendeur.se à domicile  
Représentant.e - Ambassadeur.rice, etc.

## Types de contrat

- *Apprentissage (- 30 ans)*
- *Contrat ou Période de Professionnalisation*

### Conditions d'Admission

Avoir entre 16 à 29 ans révolus

Les conditions pour intégrer la formation :  
Etre titulaire Bac STMG, d'un Bac Pro. Commerce et vente ou d'un Bac ES ou d'un diplôme équivalent de niveau IV

#### **1 – Dossier de candidature :**

Le dossier permet d'apprécier le suivi scolaire.

#### **2 – Tests écrits :**

Les tests sont constitués d'épreuves (Culture Générale, Langues, et matières professionnelles).

#### **3 – Entretien et motivation :**

L'entretien permet de vérifier la cohérence du Projet professionnel ainsi que la motivation et l'aptitude du candidat à suivre la formation.