

Acteur du Marketing 2.0 (Site Web, applications, réseaux sociaux...)

Vous exercerez vos activités essentiellement en équipe, en lien direct avec le client et en instaurant avec lui une plus grande proximité.

Le titulaire du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client sera amené à gérer la relation client dans sa globalité, de la prospection jusqu'à la fidélisation et contribuer à la croissance du chiffre d'affaires dans le respect de la politique commerciale définie par l'entreprise.

La digitalisation des activités commerciales oblige le titulaire du BTS NDRC à investir les contenus 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 et avoir une forte réactivité.

LES QUALITES REQUISES

- Avoir une forte réactivité
- Etre autonome
- Etre organisé(e)
- Pouvoir gérer simultanément plusieurs activités
- Etre doté(e) d'un sens aigu du service
- Etre résistant(e) au stress
- Faire preuve d'écoute, de curiosité
- Avoir le sens de l'observation

LES FONCTIONS EN ENTREPRISE

Dans un contexte de mutation des métiers commerciaux, le commercial généraliste est capable d'exercer dans tous les secteurs d'activité, dans tout type d'organisation et avec tout type de clientèle, dès lors que la structure met en œuvre une démarche commerciale. Vos missions dépendront de l'organisation et de la taille de l'entreprise

- Prendre en charge l'ensemble (ou une partie) des activités avant, pendant et après l'achat (conseils, prospection, animation, devis, veille, négociation vente/achat, suivi après-vente/achat)
- Assurer un rôle d'interface entre les services et les partenaires de l'entreprise et avec les personnes en charge de la communication commerciale et de la commercialisation de l'offre
- Réaliser les objectifs fixés par la hiérarchie et contrôler les résultats (réunion hebdomadaire / réunion d'équipe)
- Traiter les informations commerciales : DATA, PGI, CRM, MARCHANDISAGE, PROGICIELS SECTORIELS.
- Organiser l'activité (gestion des appels, gestion de tournées)
- Gérer les espaces partagés et les plates-formes collaboratives
- Animer les applications Web (plates-formes de e-commerce, e-publication, réseaux sociaux, blogs, newsletter).

LES POSTES CONCERNES

- Vendeur(se) / Représentant(e) / Commercial(e)
- Télévendeur(se) /conseiller(ère) client à distance / Téléprospecteur(trice)
- Animateur(trice) commercial(e) site E-commerce / Commercial(e) Web-e-commerce
- Marchandiseur(se) / Chef de secteur
- Animateur(trice) réseau / Animateur(trice) des ventes
- Conseiller(ère)/ vendeur(euse) à domicile

RYTHME DE L'ALTERNANCE

- 2 jours IFCAE
- 3 jours Entreprise

DEBUT DES COURS : Septembre

DUREE : 2 ans

L'ADMISSION

- BAC toutes séries ou niveau BAC.
- Tests et dossier de candidature.
- Entretien individuel de motivation afin de valider votre projet professionnel.

L'INSCRIPTION (80€ - frais de dossier, de tests et d'inscription)

- Téléphonez au 01.34.35.35.35 pour recevoir votre dossier d'inscription ou téléchargez-le à partir de notre site www.ifcae.fr
- Complétez et envoyez votre dossier à L'IFCAE.
- Convocation à l'IFCAE pour tests et entretien.

CONTENU DU BTS

UNITE U1 – CULTURE GENERALE ET EXPRESSION

Communiquer par écrit :
 Appréhender et réaliser un message écrit
 Respecter les contraintes de la langue écrite
 Synthétiser les informations
 Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture
 Communiquer oralement :
 S'adapter à la situation
 Organiser un message oral

UNITE U2 – COMMUNIQUER EN LANGUE VIVANTE ETRANGERE

Comprendre les documents écrits
 Produire et interagir à l'écrit
 Comprendre les échanges oraux
 Produire et interagir à l'oral

UNITE U3 – CULTURE ECONOMIQUE JURIDIQUE ET MANAGERIALE

Exploiter une base économique, juridique ou managériale
 Proposer des solutions argumentées et adaptées aux situations proposées (méthodologies économiques, juridiques, ou managériale)
 Etablir un diagnostic (ou partie) préparant une prise de décision stratégique
 Exposer ses analyses et ses propositions de manière cohérente et argumentée

UNITE U4 – RELATION CLIENT ET NEGOCIATION-VENTE

Cibler et prospector la clientèle
 Organiser et animer un événement commercial
 Négocier et accompagner la relation client
 Exploiter et mutualiser l'information commerciale

UNITE U5 – RELATION CLIENT A DISTANCE ET DIGITALISATION

Maîtriser la relation omnicanale
 Animer la relation client digitale
 Développer la relation client en e-commerce

UNITE U6 – RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RESEAUX

Implanter et promouvoir l'offre chez les distributeurs
 Développer et animer un réseau de partenaires
 Créer et animer un réseau de vente directe

REGLEMENT D'EXAMEN

Epreuves	Coef.	Forme	Durée
E1 – Culture générale et expression	3	Écrit	4 heures
E2 – Communication en langue vivante étrangère	3	Oral	30 minutes de préparation 30 minutes d'oral
E 3 – Culture économique juridique et managériale	3	Écrit	4 heures
E4 – Relation client et négociation-vente	5	Oral	40 minutes de préparation 1 heure d'oral
E5 – Relation client à distance et digitalisation	4	Epreuve ponctuelle écrite + Epreuve ponctuelle pratique	3 heures + 40 minutes
E6 – Relation client et animation de réseaux	3	Oral	20 minutes de préparation 20 minutes d'oral

LA RECHERCHE D'ENTREPRISE

- Une aide réelle du service placement de l'IFCAE.
- Méthodes pour réaliser un CV et une lettre de motivation.
- Techniques d'entretien.
- Proposition de postes à pourvoir en entreprise.

LES AVANTAGES DU CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

- Une réelle expérience professionnelle.
- Un statut de salarié avec les droits et les obligations qui s'y attachent.
- Une formation professionnelle reconnue par l'Etat et les branches professionnelles et 100 % gratuite. Seule la signature du contrat de professionnalisation avec une entreprise conditionne votre intégration pour la préparation de votre diplôme.
- Un suivi personnalisé par l'IFCAE au niveau de l'entreprise et des actions d'évaluation (3 examens blancs).
- Une rémunération calculée en fonction du SMIC, variant selon votre âge et votre niveau de formation.

	Niveau de formation	
	< BAC PRO*	≥ BAC PRO*
16 à 20 ans**	55 % du SMIC	65 % du SMIC
21 à 25 ans	70 % du SMIC	80 % du SMIC
≥ 26 ans***	Ne peut être inférieur ni au SMIC, ni à 85 % du minimum conventionnel	

* Tout diplôme au titre de niveau IV. Les Bacs généraux ne donnent pas lieu à l'augmentation de la rémunération de 10 points.

** En cas de passage de 20 à 21 ans en cours de contrat, la rémunération est réévaluée dès le mois suivant la date anniversaire.

***Le passage de 25 à 26 ans en cours de contrat n'a pas d'incidence sur la rémunération.