



### CONTEXTE

Le BTS NDRC s'adresse aux personnes qui ont, pour projet professionnel, d'intégrer tout secteur d'activité et tout type d'organisation, dans une fonction de commercial généraliste, quelle que soit la forme de la relation client (face à face, à distance, e-relation) et le type de clientèle (BtoB, BtoC, BtoG).

## COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

### **Relation client et négociation-vente**

- Analyser un portefeuille clients
- Identifier des cibles de clientèle
- Mettre en œuvre et évaluer une démarche de prospection
- Développer des réseaux professionnels
- Négocier et vendre une solution adaptée au client
- Créer et maintenir une relation client durable
- Organiser et animer un événement commercial
- Collaborer à l'interne en vue de développer l'expertise commerciale

### **Relation client à distance et digitalisation**

- Produire, publier et assurer la visibilité des contenus digitaux
- Impulser, entretenir et réguler une dynamique e-relationnelle
- Dynamiser un site e-commerce
- Faciliter et sécuriser la relation commerciale
- Diagnostiquer l'activité de e-commerce

### **Relation client et animation de réseau**

- Implanter et promouvoir l'offre chez les distributeurs
- Développer la présence dans le réseau de distributeurs
- Participer au développement d'un réseau de partenaires
- Mobiliser un réseau de partenaires et évaluer les performances
- Prospecter, organiser des rencontres et vendre en réunion
- Recruter et former des vendeurs à domicile indépendants
- Impulser une dynamique de réseau de vente directe

## CONTENU PÉDAGOGIQUE

- Culture générale
- Communication professionnelle en langue étrangère
- Culture économique, juridique et managériale
- Relation client et négociation vente
- Relation client à distance et digitalisation
- Relation client et animation de réseaux

## MÉTHODES, MOYENS ET SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

- Mises en situation professionnelle
- Travail transversal
- Visites extérieures à visée pédagogique
- Matériel informatique adapté mis à disposition des apprenants
- Espaces de travail collaboratif
- CDI : accès à l'encyclopédie Universalis, LireLactu, presse, etc.
- Soft skills
- Supports variés (*textes, audio, vidéo*)
- Animation en classe virtuelle
- Participation à des concours inter-universitaire de négo commerciale (Journée de la vente)

## ÉVALUATION DES ACQUIS ET DE LA SATISFACTION

- 6 sessions d'entraînement aux épreuves du BTS (*alternance*)
- Contrôle continu et épreuves ponctuelles tout au long du cursus de formation (*initial*)
- Enquêtes pédagogiques (*évaluation des formateurs, des méthodes et supports pédagogiques*) / *alternance*
- Enquêtes satisfaction apprenant / *alternance* (*ressources et service client Carrel*)



## OBJECTIFS

Développer, suivre et fidéliser un portefeuille clients à partir de l'analyse de son marché, son secteur, son entreprise et des cibles de prospects

Proposer, négocier et vendre une solution et des conseils adaptés aux clients dans le respect des règles éthiques et déontologiques

Organiser, animer des événements commerciaux

Animer, gérer et développer la relation commerciale à distance

Implanter et promouvoir son offre auprès des distributeurs

Créer et animer un réseau de vente directe

Exploiter et enrichir les informations commerciales issues de son activité en mutualisant l'information en interne à l'aide des processus/outils dédiés

## MODALITÉS & DÉLAIS

Etude du dossier, tests de niveau et entretien de motivation

Dossier traité sous 48h (*alternance*) / 5 jours (*initial*), rentrée en septembre

## PRÉ-REQUIS

Etre titulaire d'un diplôme de niveau 4 (*bac ou équivalent*)

Profil avec une forte appétence commerciale

Formation accessible aux personnes en situation de handicap sur étude de dossier

## INTERVENANTS

Formation assurée par des professionnels experts dans leur domaine en lien avec la relation client et professeurs de l'Education Nationale

## DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS

**A l'issue de la formation :** Commercial.e, télévendeur.euse, animateur.rice commercial e-commerce, vendeur.euse à domicile, chargé.e de clientèle, superviseur, responsable d'équipe, chef.fe de réseau, responsable e-commerce, animateur.rice de réseau

**Secteurs d'activité :** Vente, grande distribution, banque, assurance, tourisme

## PLANNING

<b>Durée</b>	2 ans
<b>Rythme en alternance</b>	3 jours en entreprise / 2 jours en centre de formation par semaine
<b>Rythme en initial</b>	16 semaines de stage à réaliser au cours des 2 années de formation

## TARIFS

<b>Formation en alternance</b>	Pris en charge par l'entreprise
<b>Rémunération en alternance</b>	En fonction des barèmes officiels
<b>Formation en initial</b>	1 430€ par an (en 8 mensualités) Organisme non soumis à la TVA
<b>Frais de dossier</b>	40€

## Les + CARREL

600 entreprises partenaires

Une aide à la recherche d'entreprise et de stage

Un accompagnement individualisé des étudiants

80 ans d'expérience dans le domaine de la formation

Promotions à taille humaine

Un enseignement **interdisciplinaire** qui permet de poursuivre son cursus à Carrel

Carrel adhère à la **charte H+**, garante de l'accueil et du suivi des personnes en situation de handicap



—“”—  
Thomas

Le top Carrel, un suivi très poussé au niveau de l'apprentissage des cours et avec l'entreprise !

## CONTACTS

Bureau des  
Inscriptions

04 37 28 75 82  
inscriptions@carrel.fr  
119, rue Boileau - 69006 LYON

www.carrel.fr

