

Rapport public Parcoursup session 2023

CFA E.C. VENDEE - Lycée Jean XXIII - BTS - Services - Négociation et digitalisation de la Relation Client - en apprentissage

Les données de la procédure

Données de la procédure calculées le jeudi 19 octobre 2023.

Formation d'affectation	Jury	Groupe	Nombre de places proposées	Nombre de voeux confirmés	Nombre de contrats saisis
CFA E.C. VENDEE - Lycée Jean XXIII - BTS - Services - Négociation et digitalisation de la Relation Client - en apprentissage	Jury par défaut	Tous les candidats	25	148	13

Le rappel des caractéristiques de la formation

Attendus nationaux

S'intéresser au management des entreprises, à leur stratégie marketing et commerciale

Disposer de compétences relationnelles

Avoir le goût de développer des échanges à finalité commerciale, notamment via le web

Avoir de l'appétence pour argumenter, négocier et valoriser des produits

Avoir la capacité d'évoluer dans des environnements numériques et digitalisés

Être capable d'adopter des comportements et des codes professionnels, adaptés à l'image des entreprises

Disposer de compétences pour collaborer et travailler en équipe

Disposer de capacités d'organisation et d'autonomie

Attendus locaux

LE TITULAIRE du BTS NDRC est un commercial généraliste expert de la relation client considérée sous toutes ses formes (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité. Il communique et négocie avec les clients, exploite et partage les informations, organise et planifie l'activité, met en oeuvre la politique commerciale. Il contribue ainsi à la croissance du chiffre d'affaires de l'entreprise. Pour mener à bien les missions qui lui sont confiées, il doit maîtriser les nouvelles technologies de l'information et de la communication (réseaux sociaux, forums, blogs...)

ACCÈS À LA FORMATION - STATUT Contrat d'apprentissage Titulaire du baccalauréat général, technologique ou professionnel

Dossier de candidature - Entretien individuel de motivation et tests de positionnement Inscription procédure Parcoursup

LES COMPETENCES A ATTEINDRE :

- **BLOC DE COMPETENCES 1 : RELATION CLIENT & NEGOTIATION**
Cibler et prospecter la clientèle Analyser un portefeuille clients Identifier des cibles de clientèle Mettre en oeuvre et évaluer une démarche de Prospection Développer des réseaux professionnels Négocier et accompagner la relation client Négocier et vendre une solution adaptée au client Créer et maintenir une relation client durable Organiser et animer un événement commercial Organiser un événement commercial

- **BLOC DE COMPETENCES 2 : RELATION CLIENT A DISTANCE & DIGITALISATION** Maîtriser la relation omnicanale Créer et entretenir la relation client à distance Apprécier la performance commerciale à partir d'indicateurs d'activité Encadrer et animer une équipe de téléacteurs Animer la relation client digitale Produire, publier et assurer la visibilité des contenus digitaux Impulser, entretenir et réguler une dynamique e-relationnelle Développer la relation client en e-commerce Dynamiser un site de e-commerce Faciliter et sécuriser la relation commerciale Diagnostiquer l'activité de e-commerce
- **BLOC DE COMPETENCES 3 : RELATION CLIENT & ANIMATION DE RESEAUX** Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs Valoriser l'offre sur le lieu de vente Développer la présence dans le réseau de distributeurs Développer et animer un réseau de partenaires Participer au développement d'un réseau de partenaires Mobiliser un réseau de partenaires et évaluer les performances Créer et animer un réseau de vente directe Prospecter, organiser des rencontres et vendre en réunion Recruter et former des vendeurs à domicile indépendants Impulser une dynamique de réseau A l'issue de la formation, l'alternant peut : - S'insérer dans la vie professionnelle puisque le BTS NDRC forme des vendeurs, managers commerciaux capables d'aller chercher la clientèle dans un cadre de vente opérationnelle (ventes par visite, par téléphone, par internet, démarchage...), qu'il s'agisse de vente aux entreprises ou particuliers (B to B, B to C). - Poursuivre en licence professionnelle ou générale, école de commerce, - Préparer un titre RNCP de niveau 6.

Conditions d'inscription

Les candidats, titulaires ou en préparation d'un baccalauréat français ou d'un titre admis en équivalence, sont autorisés à s'inscrire.

Contenu et organisation des enseignements pour la formation

L'alternant en BTS NDRC assure la relation client de la prospection jusqu'à la fidélisation

Enseignement Général

- Culture Générale et Expression (CGE)
- Anglais (LV1)
- Culture Economique, Juridique et Managériale (CEJM)
- Préparation Certification anglais - plateforme entraînement : Global Exam (e-learning)
- Préparation certification VOLTAIRE (en 1ère année)

Enseignement Professionnel (management, vente et gestion)

- Relation client et négociation vente
- Relation client à distance et digitalisation
- Relation client et animation de réseaux
- Atelier de professionnalisation (visite entreprise / conférences, tables rondes...)

Formation en apprentissage :

- 1360 h de formation sur 2 ans
- Rythmes d'alternance : 2 jours en centre de formation et 3 jours en entreprise
- Missions (compétences) mobilisables en entreprise

Objectifs :

- Cibler et prospecter la clientèle (portefeuille clients...)
- Négocier et accompagner la relation (diagnostic...)
- Organiser et animer un évènement commercial (salon...)
- Maitriser la relation omnicanale (vendre à distance, animer des équipes...)
- Animer la relation client digitale (réseaux sociaux...)
- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- Développer et animer un réseau de partenaires et un réseau de vente (vente à domicile)

Les modalités d'examen des vœux

Les modalités d'examen des vœux

L'ensemble des critères ont été étudiés pour permettre de définir un classement cohérent.

Avez-vous eu recours à un traitement algorithmique ?

Aucun traitement algorithmique n'a été mis en œuvre par la commission d'examen des vœux.

Enseignements de la session et conseils aux candidats

Enseignements de la session et conseils aux candidats

Il faut trouver un contrat.

Tableau Synoptique

Champs d'évaluation	Rappel des critères généraux	Critères retenus par la commission d'examen des vœux	Éléments pris en compte pour l'évaluation des critères	Degré d'importance des critères
Résultat académique	Notes des différentes matières	les notes sont prises en compte	Notes de première et terminale - Mercatique / Finance (STMG) - Anglais - Economie / Science de la Gestion	Très important
Compétences académiques, acquis méthodologiques, savoir-faire	Qualités rédactionnelle, Orthographe, syntaxe , vocabulaire	la qualité des appréciations est importante	Appréciations des professeurs sur les bulletins de 1ère et de terminale	Important
Savoir-être	Attitude face au travail	Un travail sérieux est nécessaire	Autonomie et organisation dans le travail	Important
Motivation, connaissance de la formation, cohérence du projet	Capacité à réussir dans la formation, un projet professionnel défini	une motivation exprimée est nécessaire	Un projet clairement exprimé cf. Lettre de motivation, Argumentation sur le projet professionnel dans la lettre de motivation	Important
Engagements, activités et centres d'intérêt, réalisations péri ou extra-scolaires	activités extra scolaire, Engagement, activité sportive	des activités autres sont un plus	Rubrique activités et centres d'intérêts	Complémentaire

Signature :

Gaëtan VRIGNON,
 Proviseur de l'établissement CFA E.C. VENDEE -
 Lycée Jean XXIII